



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

---

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 25/10/11

Reçu en Préfecture le : 27/10/11  
CERTIFIÉ EXACT,

**Séance du lundi 24 octobre 2011**  
**D - 2011/549**

***Aujourd'hui 24 octobre 2011, à 15h00,***

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni en l'Hôtel de Ville, dans la salle de ses séances, sous la présidence de

***Monsieur Alain JUPPE - Maire***

(sauf de 18h58 à 19h17 Madame FAYET)

**Etaient Présents :**

Monsieur Alain JUPPE, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Dominique DUCASSOU, Madame Sonia DUBOURG-LAVROFF, Madame Véronique FAYET, Madame Muriel PARCELIER, Monsieur Alain MOGA, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Josy REIFFERS, Madame Elizabeth TOUTON, Monsieur Fabien ROBERT, Madame Anne WALRYCK, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Charles BRON, Monsieur Jean-Charles PALAU, Madame Alexandra SIARRI, Monsieur Jean-Marc GAUZERE, Monsieur Charles CAZENAVE, Monsieur Joël SOLARI, Monsieur Alain DUPOUY, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Madame Mariette LABORDE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Jean-François BERTHOU, Madame Nicole SAINT ORICE, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Maxime SIBE, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Madame Emmanuelle CUNY, Madame Chafika SAIQUD, Monsieur Ludovic BOUSQUET, Monsieur Yohan DAVID, Madame Paola PLANTIER, Madame Laeticia JARTY, Monsieur Jacques RESPAUD, Monsieur Jean-Michel PEREZ, Madame Martine DIEZ, Madame Béatrice DESAIGUES, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Matthieu ROUVEYRE, Monsieur Pierre HURMIC, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Patrick PAPADATO, Monsieur Vincent MAURIN, Madame Natalie VICTOR-RETALI,  
*Madame Alexandra SIARRI (présente à partir de 17h40)*

**Excusés :**

Monsieur Hugues MARTIN, Monsieur Jean-Louis DAVID, Monsieur Michel DUCHENE, Monsieur Pierre LOTHAIRE, Madame Chantal BOURRAGUE, Madame Ana marie TORRES, Madame Sylvie CAZES, Madame Sarah BROMBERG, Madame Wanda LAURENT

# Rapport annuel de l'exercice clos au 31 décembre 2010 Electricité Réseau Distribution France. Information du Conseil Municipal.

Monsieur Jean-Charles PALAU, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

Par convention de concession du 22 janvier 1993, vous avez confié à EDF GDF Service Gironde, sous forme d'une concession de délégation de service public, la distribution de l'électricité sur le territoire communal.

En application de l'article 32 du cahier des charges annexé au traité de concession, et conformément à l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire a transmis à l'autorité délégante son rapport annuel d'activité.

C'est la société anonyme Electricité Réseau Distribution France, créée le 1<sup>er</sup> janvier 2008, qui gère le réseau, filiale à 100% du groupe EDF.

## 1. Les temps forts

Février : signature d'une charte de bons comportements DR/DICT par l'ensemble des opérateurs de réseaux d'Aquitaine au siège de la Fédération des Travaux Publics de la Région Aquitaine.

Mai : une réunion « dommages aux ouvrages » a été organisée à Bordeaux.

Aout : ajustement du tarif d'acheminement à hauteur de 3,4%

Aout : décret imposant la mise en œuvre généralisée des dispositifs de comptage communicants, suite à l'expérimentation des compteurs dénommés « linky », permettant de passer d'une facturation à l'avenant à une facturation sur index réel.

Décembre : promulgation de la loi 2010-1488 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME. Cette loi instaure notamment la taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE) qui se substituera à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011 aux anciennes taxes locales sur l'électricité (TLE). La TCFE est proportionnelle à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture.

Décembre : ERDF participe au « kfépro » de Bordeaux Nord. En Gironde, une dizaine d'apprentis sont recrutés chaque année, dont une partie étudie au lycée Gustave Eiffel de Bordeaux.

## 2. Les clients de la concession

A partir du 15 août 2010, les tarifs réglementés de vente d'électricité ont augmenté en moyenne de 3,4%.

Le nombre de clients est de 169 964 (-0,1% par rapport à 2009). L'énergie acheminée a été de 1 485 335 MWh (+2,5% par rapport à 2009).

3610 clients bénéficient du tarif de première nécessité en 2010 (contre 5697 en 2009).

En 2010, ERDF a raccordé 277 clients individuels nouveaux et réalisé 130 raccordements collectifs neufs pour les consommations inférieures à 36kVA.

Pour aider les clients dans leurs démarches, ERDF a réalisé au début de l'année 2010 la refonte de son site internet.

En 2010, un partenariat avec la Ville de Bordeaux a été conclu pour lancer à titre expérimental l'Offre Rénovation Solidaire, dispositif pilote en faveur des ménages démunis, d'accompagnement et d'aide financière dans des travaux de rénovation de leur logement

et dans la maîtrise de leur consommation d'énergie. 100 logements sont concernés sur Bordeaux.

### 3. Qualité de service

La durée moyenne totale annuelle de coupure par client Basse tension toutes causes confondues, appelée « critère B », s'élève à 60 minutes en 2010, contre 56 minutes en 2009. Le nombre de clients basse tension mal alimentés (i.e. dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible) est de 161 en 2010 (contre 1036 en 2009). Le taux de satisfaction des clients oscille entre 88,8% pour les particuliers à 86,1% pour les professionnels sur le département. A l'échelle de la concession, près d'une plainte sur deux concerne le relevé et la facturation, une sur trois les interventions techniques, une sur cinq la qualité de la fourniture. Au final, seul un tiers des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève..).

### 4. Le patrimoine de la concession

Le réseau public est constitué :

- de 990 848 mètres de réseau basse tension, dont 6 977 m mis en service en 2010 et 8,9% en aérien nu,
- de 508 209 mètres de réseau moyenne tension, dont 7 103 m mis en service en 2010,
- 996 postes de distribution publique (+ 10 par rapport à 2009).

Au total, le montant des investissements sur le territoire de la concession s'élèvent à 12 936k€ (-7,4% par rapport à 2009), 46% liés à la qualité de la desserte, 31% aux raccordements des utilisateurs et voirie, 11% au renforcement des réseaux, le reste à parité entre la sécurité, environnement, obligations réglementaires et les moyens d'exploitation et logistique.

### 5. Le rapport financier

	2010	2009
Total des produits (K euros)	60119	58350
Contribution à l'équilibre	(89)	4258
Total des charges (K euros)	(59033)	(63279)
Résultat (K euros)	997	(670)

Les éléments financiers sont reconstitués à la maille de la concession au prorata du nombre des clients ou du kWh facturés, ou par affectation directe, ou selon une clé de répartition fonction de la longueur du réseau.

L'essentiel des produits est constitué par les recettes d'acheminement résultant de l'application du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'électricité (TURPE).

La redevance versée à la Ville de Bordeaux se monte à 68 326euros en 2010 (+1,7% par rapport à 2009). La participation aux travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession s'est élevée à 119 411 euros pour l'année 2010.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-joint le compte rendu d'activité 2010 de la concession.

Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

## **INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL**

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 24 octobre 2011

P/EXPEDITION CONFORME,

**Monsieur Jean-Charles PALAU**

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

# BORDEAUX

2010



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Éditorial .....	6
L'année 2010 en quelques dates .....	7
Les perspectives.....	11
Les chiffres clés de la concession .....	13
<b>A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire .....</b>	<b>17</b>
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010	
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
<b>B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire .....</b>	<b>37</b>
B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	
B.3 La relation clientèle	
B.3 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
<b>C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire .....</b>	<b>57</b>
C.1 Les clients	
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	
C.3 Les produits et les charges d'acheminement	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
<b>D. ANNEXES.....</b>	<b>85</b>
D.1 Vos interlocuteurs	





L'exercice du service public concédé recouvre deux missions complémentaires, assurées conjointement par ERDF et EDF.

- ✓ **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.
- ✓ **EDF** assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente.

Le compte-rendu annuel d'activité constitue un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité au bénéfice de l'ensemble des usagers du service public de l'électricité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2010 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Pour vous apporter une information plus claire et synthétique, nous avons amélioré la structure du document en la centrant sur les événements dans votre commune, tout en laissant ceux qui sur le plan national ont des conséquences sur votre concession.

L'année 2010 a été marquée par de nombreuses collaborations entre la ville de Bordeaux et ERDF, et également par de fréquents contacts entre nos services respectifs. Ces rencontres n'ont qu'un but, et il nous est commun, celui de répondre à vos questions au quotidien et de préparer l'avenir. 2010 a aussi été l'année d'une collaboration fructueuse avec les élus et les chefs de service pour élaborer une convention de partenariat ambitieuse autour de cinq axes prioritaires :

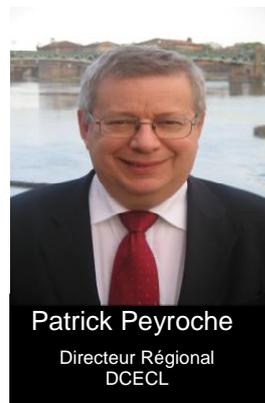
- BORDEAUX classée au patrimoine de l'UNESCO,
- Le grand BORDEAUX 2030, les grands projets urbains,
- Le projet social et sociétal,
- Rayonnement culturel et EVENTO,
- Le dialogue au quotidien et la gestion de crise

Sur le plan législatif, la fin de l'année 2010 a été marquée par la promulgation, le 7 décembre, de la loi NOME portant sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité.

Assurer un Service Public de l'électricité de qualité, adapté aux attentes des collectivités, des entreprises et des populations, demeure au cœur de l'engagement des femmes et des hommes de nos équipes.



Jean Guy Majourel  
Directeur Territorial d'ERDF



Patrick Peyroche  
Directeur Régional  
DCECL



## L'année 2010 au niveau national en quelques dates

### • Tarification

**Le 1<sup>er</sup> août**, un ajustement du tarif d'acheminement est intervenu à hauteur de 3,4%, intégrant une inflation 2009 de 0,1% et un facteur d'évolution des coûts de 1,3%. Cet ajustement est réalisé conformément à la décision ministérielle du 5 juin 2009 relative au nouveau tarif d'acheminement TURPE3 qui prévoit une actualisation annuelle du tarif d'acheminement.

**Le 15 août**, les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté en moyenne de 3,4 %. A l'issue de ce mouvement tarifaire, les tarifs réglementés français restent parmi les plus bas d'Europe. Ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne. (cf § B.1.2).

### • Fiscalité

**La loi de finances pour 2010**, du 30 décembre 2009, supprime, à compter de 2010, la Taxe Professionnelle et instaure une Contribution Economique Territoriale ainsi qu'une Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux qui se traduit pour ERDF par une Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs dont la tension amont excède 50000 volts.

L'Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs est perçue au profit des collectivités territoriales, sur la base des transformateurs à déclarer le 1er mai de l'année d'imposition.

### • Évolutions législatives

**7 décembre** : la loi n° 2010-1488 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, a été promulguée.

La loi NOME a pour objectif la mise en place d'une nouvelle organisation du marché français de l'électricité, qui concilie forte régulation et développement de la concurrence. Elle va modifier profondément le marché français de l'électricité. Un nombre important de textes d'application fixeront en 2011 les modalités de sa mise en oeuvre. Les principales conséquences sont développées dans la partie « Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire » (cf § B.1.1).



## • Prévention et sécurité sur nos lignes

**Du 1<sup>er</sup> avril au 13 septembre :** Une tempête ou tout autre événement climatique exceptionnel est imprévisible, mais nous nous y préparons afin de mieux vous servir. Nous avons formé et informé les « correspondants tempête » désignés dans chaque commune de Gironde, qui sont les liens entre les communes et ERDF pendant chaque crise. Sept réunions ont été organisées entre avril et septembre 2010, dont une près de chez vous. Nous avons pu réunir à l'occasion d'un même événement l'Association des Maires de Gironde avec sa Directrice, Sophie Ribeton, France Télécom, le Directeur général des services du SDEEG, et ERDF. 250 correspondants tempête ont ainsi été formés et nous ont fait part de leur expérience vécue lors de la tempête Klaus.

Parmi ces 7 réunions, deux ont eu lieu sur la CUB :

- Le 17 juin à **Mérignac**,
- Le 13 septembre à **Bruges**

**Toute l'année 2010 :** Depuis 2007, ERDF a entrepris une campagne d'information auprès des entreprises de travaux publics et des collectivités locales sur le thème des « dommages aux ouvrages ». Les accidents causant des dommages aux ouvrages électriques concernent en effet non seulement les professionnels des travaux publics, mais également les administrés, et ont des conséquences juridiques, financières, voire pénales parfois importantes.

En Gironde, en 2009, plus de 200 sur les ouvrages électriques moyenne tension dus à des accrochages de câbles. Notre ambition est d'informer tous les acteurs dans chaque mairie : élu, donneur d'ordre, technicien d'intervention des services techniques, voirie, bâtiment, éclairage public et espaces verts. Fidèles à nos engagements, nous faisons de la sécurité des personnes une priorité.

Six réunions « dommages aux ouvrages » ont donc été organisées près de chez vous en 2010, dont une le **4 mai à Bordeaux**.

**Le 15 février 2010** était signée une charte de bon comportement DR/DICT par l'ensemble des opérateurs de réseau d'Aquitaine au siège de la Fédération des Travaux Publics de la Région Aquitaine, à **Cenon**. Dans la charte, les acteurs s'engagent à un meilleur échange d'informations lors de l'envoi des déclarations d'intention de commencement de travaux. Un observatoire régional et un comité de conciliation (les litiges sont fréquents) seront également mis en place.



**Les opérateurs de réseaux aquitains** (ERDF, GRDF, France Telecom, etc.) lors de la signature de la Charte.



## • La qualité de service

**Le 28 septembre**, l'Etat et neuf grands opérateurs de service public, dont EDF, ont signé un accord national « + de Services au Public ». Ce partenariat vise à regrouper dans des lieux uniques un ensemble d'offres à destination des populations rurales. L'expérimentation est menée dans 23 départements, **dont 3 en région EDF Sud-ouest : Gironde, Lot et Lozère**. Le protocole a pour objectif de simplifier l'accès des services à tous les publics par la complémentarité entre prestations classiques, nouvelles technologies et points d'accueil physiques multiservices. (voir § B.3.1).

**Le 4 octobre**, EDF a été reconnue "Entreprise citoyenne" 2010 par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) qui lui a décerné la palme de l'entreprise citoyenne. Cette distinction récompense l'entreprise qui place au cœur de sa relation client les meilleures pratiques sociétales, les préoccupations économiques et environnementales. Il récompense également le travail mené par EDF depuis plusieurs années sur les conditions de travail, le recrutement et l'intégration des personnes handicapées, l'emploi des seniors ou celui des jeunes sans qualification.



## • La précarité énergétique et la solidarité

**Le 14 avril**, signature avec Emmaüs France d'une convention pour lutter contre la précarité énergétique. Par cette convention, EDF s'engage à aider les associations SOS Familles Emmaüs dans l'accueil et la prise en charge des clients vulnérables et facilitera leur action en leur ouvrant l'accès au numéro vert solidarité départemental.

**Le 15 avril**, EDF et l'Union Nationale des Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS) ont renouvelé pour 3 ans leur partenariat.

EDF et l'Union Nationale des PIMMS souhaitent développer ce réseau, en créant de nouveaux lieux d'accueil et en consolidant la présence des services publics sur le territoire national par un maillage plus étroit, notamment en milieu rural. La convention a également pour objet de faciliter l'évolution professionnelle des médiateurs sociaux vers un emploi durable à l'issue de leur mission au sein d'un PIMMS.



**Philippe Monloubou**, directeur de la division Particuliers et Professionnels de la direction Commerce et **Christophe Deltombe**, Président d'Emmaüs France lors de la signature de la convention le 14 avril

**Le 11 octobre**, le premier PIMMS en région Sud-ouest a ouvert ses portes dans l'agglomération Bordelaise à Cenon, en partenariat entre la Ville de Cenon, EDF et trois autres partenaires : Kéolis, La Poste et la SNCF

**Le 24 novembre**, signature par le Secours Catholique et EDF d'une convention pour développer les actions en matière de médiation sociale et de maîtrise de l'énergie et lutter contre la précarité énergétique.

## • ERDF soutient l'emploi local

ERDF soutient l'emploi local à Bordeaux. ERDF a participé le **9 décembre 2010** au « kfépro » de **Bordeaux nord** au cours duquel des jeunes peuvent parler de leur CV et échanger avec de futurs employeurs 10 minutes en tête à tête. ERDF s'engage également toute l'année à soutenir l'emploi des jeunes et montre l'exemple : en Gironde, une dizaine d'apprentis sont recrutés chaque année, dont une partie étudient au **lycée Gustave Eiffel de Bordeaux**.



### • Développement durable

Les polychlorobiphényles (PCB) ont été utilisés par les industriels dans les transformateurs en raison de leur résistance aux flammes et de leurs caractéristiques d'isolant électrique. Après l'interdiction de leur commercialisation en 1987, la réglementation a prévu l'élimination progressive avant le 31 décembre 2010 des transformateurs contenant des PCB à plus de 500 mg/kg.

ERDF a respecté cette échéance et fin 2010, ses équipes ont achevé le programme consistant à remplacer les transformateurs pollués par des nouveaux matériels respectueux de l'environnement.

Sur l'ensemble du parc d'ERDF, 100 000 transformateurs ont été traités. Sur la période 2008-2010, ERDF a consacré 500 millions d'euros à l'élimination et au traitement de ces matériels.

**17 décembre 2010** : Dans le cadre de sa politique de développement durable, ERDF Gironde a choisi d'accompagner l'association Stop Misère dans sa démarche sociétale. Ce soutien a pris la forme d'un don de véhicule aux bénévoles de l'association, pour les aider dans leur action solidaire. Stop Misère exerce exclusivement ses activités de soutien sur la **Communauté Urbaine de Bordeaux**.

### • Système de comptage

Le **31 août**, un décret est paru qui impose la mise en œuvre généralisée des dispositifs de comptage communicants. Cette généralisation fait suite à l'expérimentation par ERDF depuis mars 2010 d'une nouvelle génération de compteurs dénommés « Linky ». Ceux-ci permettront de relever les index et d'intervenir à distance et au client de recevoir ses factures sur index réel. En outre, ils ouvrent de nouvelles perspectives en termes d'optimisation de la gestion du réseau et des interventions, de nouvelles offres tarifaires et de suivi de la qualité.

L'expérimentation concerne 300 000 clients dans l'agglomération de Lyon et dans la région de Tours. Le premier bilan est d'ores et déjà positif. Le taux de satisfaction exprimée par les clients est supérieur à 90%. L'expérimentation fera l'objet d'un retour d'expérience en lien avec la CRE en 2011.



Cette innovation d'ERDF s'intégrera parfaitement dans la démarche « **smart grids** » déjà entreprise par la ville de **Bordeaux** dans le but d'imaginer et de créer la ville du futur, intelligente et communicante.

### • Une campagne nationale réalisée en Gironde

**Octobre 2010** : Les caméras étaient de sortie en Gironde, dans le cadre du tournage du nouveau film institutionnel d'ERDF, paru fin novembre 2010. Pour réaliser des séquences photo et vidéo des métiers d'ERDF, 8 sites avaient été retenus en France, dont la Gironde qui a eu le privilège de représenter la région Sud Ouest. Un tournage grâce auquel la France entière a pu découvrir, entre autres lieux, l'Arcachonnais et les vignes du Bordelais, les rues de **Bordeaux**, ainsi que le Centre d'Appel Dépannage et à l'Agence de Conduite Régionale à Mérignac.





## • Un sport respectueux de l'environnement

Le 5 septembre 2010, près de 400 coureurs ont participé à la 6<sup>ème</sup> édition de la Bord'Oriente, course d'orientation dans les rues du vieux **Bordeaux**. Un évènement parrainé pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive par ERDF Gironde. En choisissant de soutenir la course d'orientation, ERDF souhaite participer au développement de la pratique de ce sport accessible à tous les publics et praticable sur tous les terrains, milieux naturels comme zones urbaines ou complexes sportifs, dans le respect et la découverte de la nature et de l'environnement.



Jean-Guy Majourel (Directeur ERDF Gironde), procédant à la remise de prix de cette 6<sup>ème</sup> Bord'Oriente

## Les perspectives

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, baisse du tarif de première nécessité (TPN).

La réduction octroyée par application du TPN, qui variait jusqu'au 31 décembre 2010 de 30 à 50% en fonction de la taille du foyer, variera de 40 à 60% à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011.(cf § B.4.1).

D'autre part, EDF s'est exprimé en faveur de la mise en place d'un accès automatique au TPN pour tous les bénéficiaires de la CMU-C éligibles au dispositif. Une concertation sur l'attribution automatique du TPN a été lancée par les pouvoirs publics ; un décret mettant en place cette automaticité en 2011 est en cours d'élaboration.

**À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011**, mise en place de certaines dispositions de la Loi NOME ayant des impacts sur la distribution et la fourniture d'électricité, telles que :

- l'élaboration de programmes prévisionnels d'investissements d'ERDF et des Autorités organisatrices de la distribution, dans le cadre de conférences départementales réunies sous l'égide du préfet,
- la réforme des Taxes Locales sur l'Electricité, auxquelles seront substituées des Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité, assises sur la quantité d'électricité consommée et non plus proportionnelles au montant de la facture,
- la suppression de la réfaction de 40% sur le raccordement des installations de production d'électricité, effective pour tous les devis émis à compter du 8 décembre 2010.



## L'année 2010 au niveau de la concession

### • Les travaux d'amélioration de la qualité de la fourniture

Un grand nombre de travaux ont marqué l'année 2010 à Bordeaux pour améliorer la fourniture d'électricité. Pour répondre aux enjeux de qualité de fourniture électricité sur la ville, une organisation dédiée a été mise en place dès 2007. Ce groupe de travail et de réflexion entend repérer les points sensibles sur la CUB et programmer les travaux nécessaires. Un groupe dédié qui fonctionne en parfaite coordination avec la commune !

Grâce à ce groupe dédié, les ouvrages renouvelés ou construits ont été, en moyenne annuelle, de 10 km en basse tension, de 8 km en moyenne tension, pour un total de 13 millions d'euros investis par an depuis 2007. Les résultats sont là. En 5 ans, le temps moyen de coupure sur la ville de Bordeaux a été divisé par 2.

### • Des chantiers références : une implication dans la coordination des travaux

En 2010, un certain nombre de chantiers référence ont été réalisés en coopération avec la Ville de Bordeaux qui garantissent une meilleure information et concertation des riverains.

Les chantiers référence bordelais :

- Rue Sainte Catherine
- Place du Palais
- Rue Huguerie
- Place Picard



Visite du chantier Place Picard avec J-L. David, adjoint au maire, J-G. Majourel, Directeur ERDF Gironde, L. Ladoucette, chargé d'affaires et J-C. de Munico, votre interlocuteur



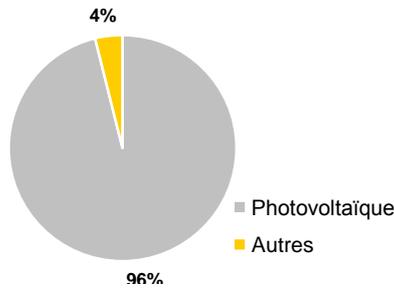
# Les chiffres clés de la concession

## Les clients de la concession

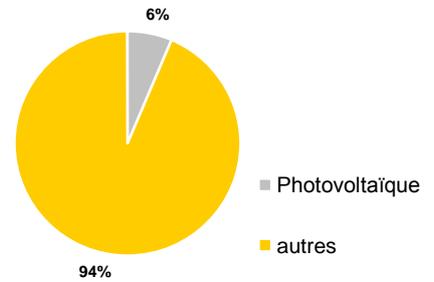
78 clients en injection (y % vs 2009)

169964 clients en soutirage (-0,1 % vs 2009)

Répartition du nombre de producteurs

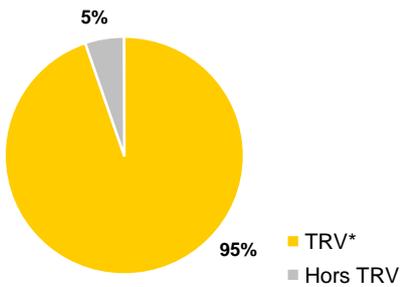


Puissance des producteurs

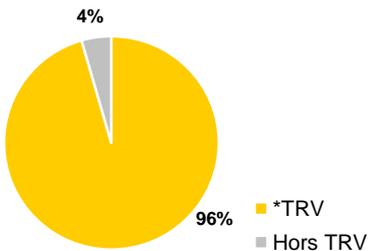


Répartition du nombre de consommateurs

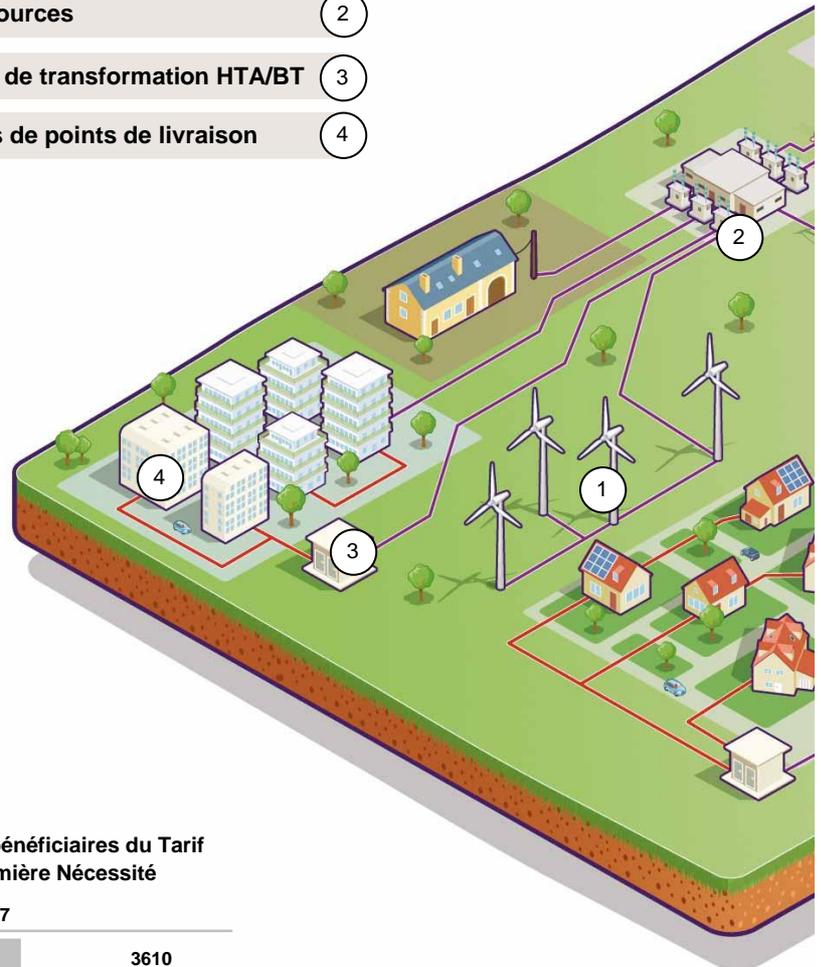
\*tarif réglementé de vente



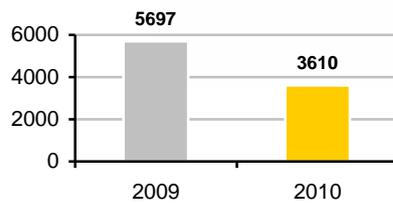
Répartition de l'énergie livrée



- 78 installations de production (1)
- 5 postes-sources (2)
- 996 postes de transformation HTA/BT (3)
- 170 milliers de points de livraison (4)



Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





# Les chiffres clés de la concession

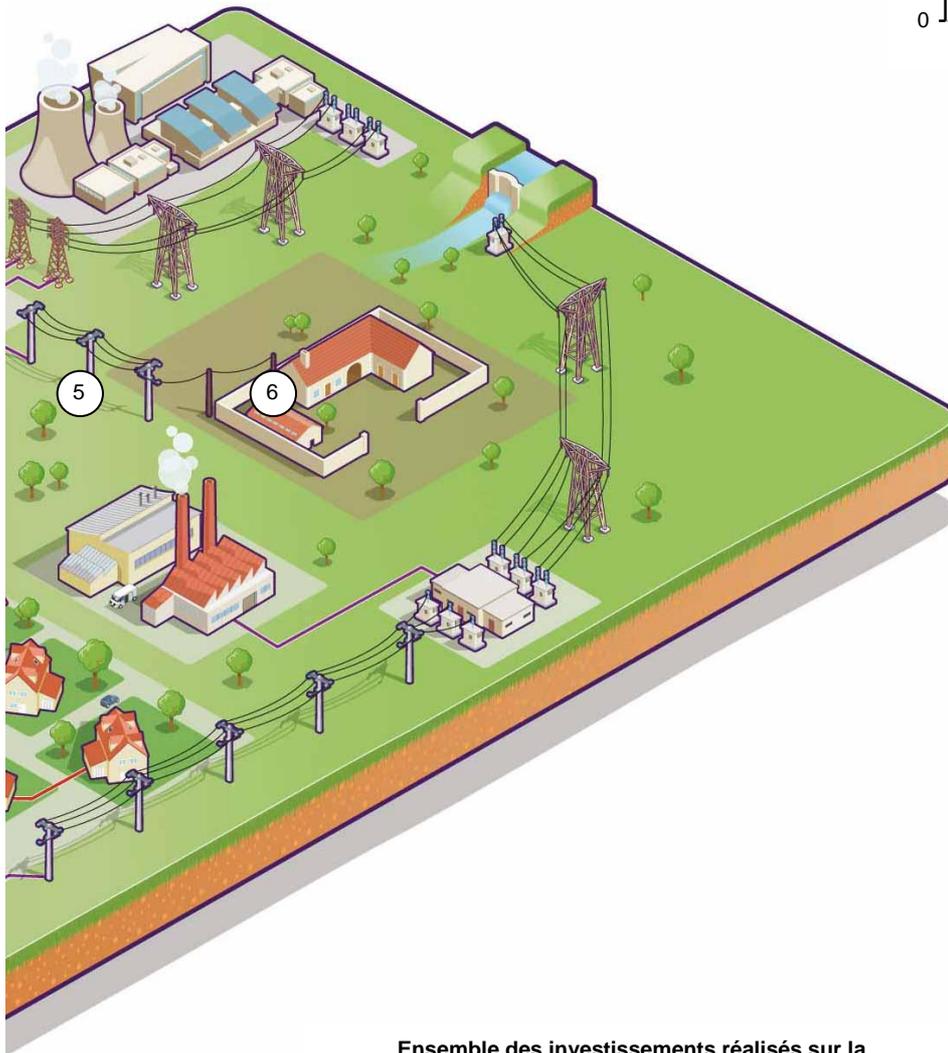
## La qualité de desserte

508 km de réseau moyenne tension HTA

5

991 km de réseau basse tension

6



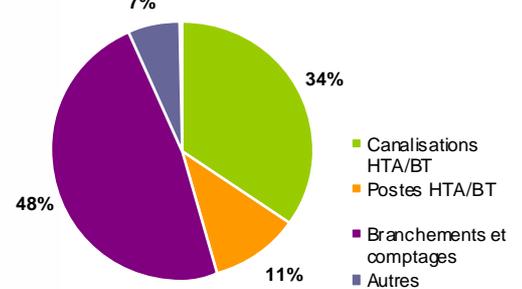
Durée moyenne de coupure perçue par un usager ( en min )



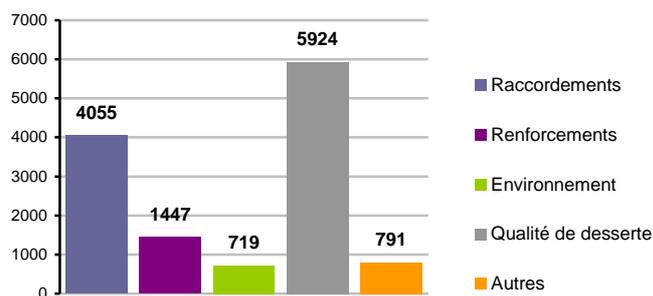
Critère B

## Le patrimoine

Valeur nette comptable (en M€)



Ensemble des investissements réalisés sur la concession



5924 k€ engagés pour améliorer la qualité



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



<b>A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010 ....</b>	<b>17</b>
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	17
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau .....	19
A.1.3 Perspectives pour l'année 2011 .....	22
<b>A.2 La proximité avec les clients d'ERDF .....</b>	<b>23</b>
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information .....	23
A.2.2 Le raccordement au réseau : gérer la croissance de la demande .....	23
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes .....	26
<b>A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement .....</b>	<b>27</b>
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire .....	27
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	29
<b>A.4 Les éléments financiers de la concession .....</b>	<b>30</b>
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession .....	30
A.4.2 Les investissements du concessionnaire .....	31
A.4.3 Les informations patrimoniales .....	32



## A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2010, 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.

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

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

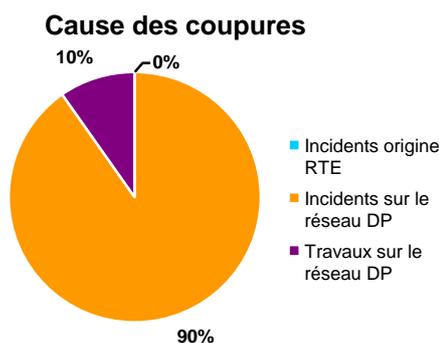
#### • La continuité de la fourniture

##### Les aléas climatiques

Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 119 minutes. Corrigé de l'impact des événements exceptionnels et des incidents sur le réseau de transport géré par Réseau de Transport d'Electricité (RTE), le critère B<sup>1</sup> se stabilise au niveau de la valeur de 2009, soit 85 minutes.

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

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2009	2010	Variation
Critère B concession	56	60	8,3%



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



### Événements de portée locale :

Pour tout incident significatif, comme en janvier 2010 et le 14 décembre 2010, les équipes se sont mobilisées sur le terrain pour rétablir le courant au plus vite, ainsi que les interlocuteurs privilégiés d'ERDF pour informer commerçants et habitants des incidents en cours et remettre des courriers d'explications et d'excuses pour les perturbations.

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

En basse tension, un client est dit « mal alimenté » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise.

Certains paramètres importants du calcul des Clients Mal Alimentés (CMA) au sens de la tension ont évolué entre les années 2009 et 2010. Il s'agit des paramètres suivants :

- les températures basses de référence,
- les profils de puissance des consommateurs basse tension,
- le réglage de la tension des Postes Sources et des transformateurs HTA/BT.

Leur évolution peut avoir un impact parfois significatif sur le nombre de CMA selon la région concernée. L'impact final cumulé de ces différents facteurs dépend étroitement de la situation locale. Cependant l'impact global est une diminution du nombre estimé de clients mal alimentés et un meilleur ciblage des zones qui nécessitent une analyse approfondie et éventuellement des renforcements.

La plage de variation admise 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.

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

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2009	2010	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 036	<b>161</b>	<b>-84,5%</b>
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,6%	<b>0,1%</b>	<b>-84,5%</b>



### A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau

En accompagnement des investissements consacrés à l'amélioration de la qualité de la fourniture, ERDF poursuit ses efforts de maintenance préventive et notamment de maintenance lourde (remplacement d'armements, d'isolateurs, de conducteurs par exemple) dont les dépenses sont en augmentation par rapport aux années précédentes. **A Bordeaux à la fin de l'année 2010, le réseau électrique était sécurisé à hauteur de 91% en basse tension et de 99,5% en HTA.**

#### • Le traitement des contraintes électriques, la sécurisation des réseaux et la prévention des aléas climatiques

Dans des grandes villes comme Bordeaux, ERDF doit faire face à un double enjeu : minimiser l'impact visuel des postes de transformation électrique, tout en garantissant un accès facile pour ses équipes de maintenance. Pour réussir ce challenge, une seule solution : l'enfouissement.



Visite du chantier Place Picard en janvier dernier avec J-L. David, adjoint au maire, J-G. Majourel, Directeur ERDF Gironde, L. Ladoucette, chargé d'affaires et J-C. de Munico, votre interlocuteur privilégié

Certains chantiers se doivent d'être exemplaires, c'est le cas de 4 chantiers référence bordelais :

- Rue Sainte Catherine
- Place du Palais
- Rue Huguerie
- Place Picard



Rue Sainte Catherine, après le chantier de redimensionnement de la puissance du réseau

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

- Place des Quinconces

Ce chantier utilise des techniques modernes afin de minimiser la gêne auprès de la population. L'utilisation de la technique de forage dirigé et l'intervention d'un camion aspirateur qui permet de ne pas laisser de gravats lors du terrassement.





### • L'entretien des lignes HTA et BT

Sur la Ville de BORDEAUX, les principales actions portent sur le renouvellement de câbles HTA (15 000 V) et BT.

Voici une aide au décryptage des chantiers principaux effectués sur le réseau haute tension en 2010 :

Les « renforcements » ont pour but d'améliorer et de sécuriser la desserte électrique et de répondre au développement de la consommation.

Les « OMT », ou Organe de Manœuvre Télécommandés, sont des interrupteurs posés sur des lignes haute tensions afin d'automatiser le passage de l'électricité à distance. Ils servent donc à accélérer le dépannage et réalimenter plus vite les usagers du réseau électrique.

Les travaux sur la qualité de desserte concernent principalement les renouvellements de réseaux et d'accessoires pour fiabiliser la continuité de fourniture.

Les travaux qualifiés de « renouv CPI » sont des travaux de remplacement de câbles papier imprégnés (CPI) contribuent à améliorer la qualité de desserte.

Enfin, les travaux identifiés « sécurité » concernent des mises en conformité.

Nature des travaux	Situation des travaux réalisés
Renouv CPI*	LUZE - SEGUEY - CPI HTA - rue Camille GODARD - Bordeaux
Renouv CPI	BACALAN L.FAURE/CPI BDX RUE LAFFARGUE
Renouv CPI	Renouvellement CPI départ Observat de BOUSCAT
Renouv CPI	Renouvellement CPI départ S.Germ de BEGLES
Renouv CPI	Renouvellement CPI départ Lognac de GLACIERE
Renouvellement BT et motorisation commandes du poste en coordination avec trx HTA	Allées de Tourny
Renouvellement BT sur toute la rue, reprise des branchements + HTA et 2 postes de transformation	Rue Huguerie
Réfection du poste de transformation et sorties BT	Rue du 14 juillet
Renouvellement et renforcement BT	Rue de la Benauge
Coordination avec la CUB pour le renouvellement de la BT	Marché de LERME et rue Naujac
Renouvellement de la BT et suppression du réseau sur toiture	Bd Albert 1er

\*Câble Papier Imprégné



### A.1.3 Perspectives pour l'année 2011

ERDF investira en 2011 sur la sécurisation des lignes HTA et sur les postes-sources de la Ville pas moins de 6.3 millions d'euros. A cet investissement s'ajoutent les investissements pour renforcement et sécurité qui contribuent aussi à améliorer la qualité de fourniture.

Poste Source	Libellé du projet
BORDEAUX-CENTRE	BORDEAUX CENTRE Début du projet de garantie transformateur 225/15 kV (fin du projet en 12/2013)

Ce chantier de travaux se situe place Pey Berland à l'intérieur de l'ancien bâtiment de la régie Gaz de Bordeaux. Il permettra de garantir le fonctionnement des transformateurs situés sur place en installant un second transformateur relai. Ce chantier durera 3 ans grâce à l'appui des services de la ville.



Place Pey Berland à Bordeaux



### A.2 La proximité avec les clients d'ERDF

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

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

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

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

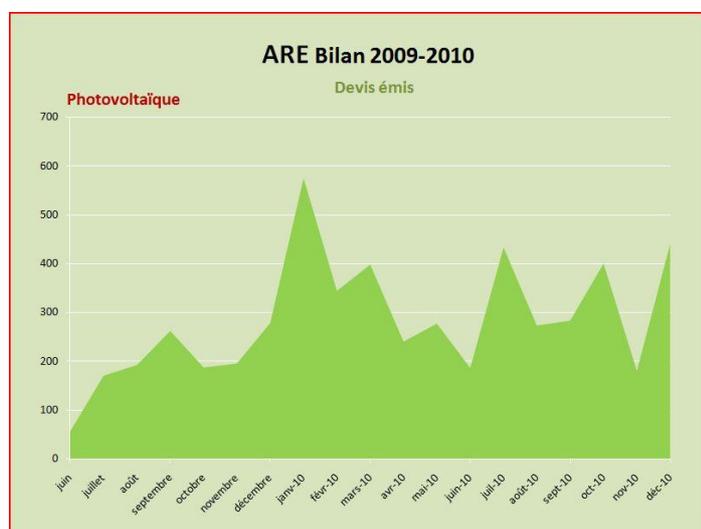
ERDF met également à leur disposition sur le site internet des numéros d'appels directs pour joindre les accueils ERDF (voir détail et numéros de téléphone en annexe § « vos interlocuteurs »).

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF	Région ERDF	
	2010	
Accueil Acheminement		96,4%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)		89,8%
Accueil Dépannage		92,3%

#### A.2.2 Le raccordement au réseau : gérer la croissance de la demande

En 2010, le nombre de raccordements mis en service par ERDF sur le marché des particuliers et des professionnels a globalement augmenté de 12 %. Ce taux global recouvre des évolutions contrastées : baisse sur le segment des logements mais nombre de raccordements sur le marché des installations photovoltaïques multiplié par 3,5 par rapport à 2009.



Bilan comparatif des demandes de raccordements des autoproducteurs pour les années 2009 et 2010 sur la Gironde.

On observe une nette progression de la demande pour 2010 malgré certaines fluctuations.

Sur la concession, le nombre de petits producteurs est en augmentation.



### • Le raccordement des consommateurs

En 2010, ERDF a mis en service plus de 370 000 installations de consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, soit 5 % de moins qu'en 2009. La baisse est de 13 % sur les raccordements individuels.

Cette évolution est la conséquence de la diminution des autorisations d'urbanismes enregistrées depuis mi-2007. En revanche, pour les raccordements en collectif, c'est une augmentation de 6 % qui a été enregistrée.

#### Les tendances 2011 au plan national sont orientées à la hausse

L'augmentation des demandes de permis de construire enregistrée au premier trimestre 2010 devrait se traduire par une inversion de tendance sur les raccordements en 2011, avec toutefois un retour à la hausse modérée sur le premier semestre.

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

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

Au niveau de la région Sud-ouest, l'année 2010 a été marquée par l'amélioration du service rendu à nos clients notamment en leur offrant la possibilité de faire directement leur demande de raccordement en ligne sur notre site [erdfdistribution.fr](http://erdfdistribution.fr)

En retour, nos clients expriment un niveau de satisfaction qui atteint désormais 81% soit 3 points au-dessus de la moyenne nationale.

A l'inverse de la tendance nationale, il n'a pas été ressenti de baisse des raccordements dans le Sud-ouest, de même que sur la concession.

Le début d'année 2011 est de nouveau marqué par une hausse des demandes de raccordements notamment sur la concession. A Bordeaux, le nombre d'autoproduleurs a suivi la tendance nationale et a été multiplié par 3 en un an.

Perspectives 2011 en Sud-ouest : le client pourra payer en ligne son devis de raccordement, et visualiser en temps réel, l'avancement de son dossier.

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

Branchements d'installations de consommation	Concession	
	2010	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés		277
Nombre de raccordements collectifs neufs réalisés		130

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



### • Le raccordement des producteurs

Au niveau national, les raccordements d'installations photovoltaïques de puissance inférieure à 36kVA ont connu une très forte progression en 2010. Plus de 100 000 installations, en très grande majorité de puissance inférieure ou égale à 3kVA, ont été mises en service en 2010 (+250 % par rapport à 2009).

#### Évolutions réglementaires :

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

Ce développement devrait se poursuivre en 2011, avec toutefois une hausse moins soutenue en raison de la réduction des incitations fiscales et de la suppression de l'abattement de 40 % sur les coûts de raccordement.

Les évolutions sur ce segment sont différenciées selon les régions.

Dans la région Sud Ouest le volume de producteurs >36kVA raccordés au réseau électrique a progressé de façon conséquente (7 fois plus) bien qu'il ne représente que 1.8 % du nombre total d'installations raccordées (387/ 21 128).

En ce qui concerne les producteurs <36kVA, on retrouve les tendances observées au niveau national, en particulier la forte hausse des demandes de raccordements durant l'année 2010.

Comme sur les autres concessions de la région Aquitaine, la concession a connu une forte progression des raccordements photovoltaïques en 2010. Le volume des installations raccordées est l'un des tous premiers sur la région Aquitaine.

Les demandes de raccordement « producteurs » peuvent elles aussi être faites directement en ligne, sur notre site [erfdistribution.fr](http://erfdistribution.fr).

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

Raccordement d'installations de production	Concession	
	2010	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés		50

### Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2010 :	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	75	394
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	3	5 846



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

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

#### Indicateurs de satisfaction

Indicateurs de satisfaction	Maille nationale	Maille du département
Clients particuliers	91,3%	88,8%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	88,8%	86,1%

#### La gestion des réclamations :

Au niveau national, plus de 98 % de ces réclamations font l'objet d'une réponse dans un délai inférieur à 30 jours, dépassant ainsi l'objectif incitatif de la CRE de « 95 % sous 30 jours », comme l'a constaté l'autorité de régulation dans son rapport sur la qualité de service d'ERDF en 2010.

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Maille concession	
	2010	
Raccordements		3,9%
Relève et facturation		44,6%
Accueil		1,3%
Interventions techniques		30,3%
Qualité de la fourniture		19,9%
<b>Total</b>		<b>100 %</b>

La majorité des réclamations concerne le relevé des compteurs et la facturation. Avec la généralisation du nouveau compteur Linky dans les années à venir, la facturation sera calculée sur la consommation réelle et non plus sur une estimation. Les relevés des compteurs, adaptation de puissance, changements de tarif, mises en service... sont réalisés à distance et dans des délais plus courts (moins de 24h contre 5 jours actuellement).





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

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

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

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

#### A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

##### • L'accompagnement des projets sociaux

De nombreux contacts ont été pris avec les acteurs du projet social de la ville de Bordeaux afin de définir les actions à monter en partenariat avec ERDF. Ces projets sociaux ont été inscrits dans la le projet de convention monté avec la ville. Ils regroupent des projets aussi divers que le montage d'actions de sensibilisation auprès de jeunes publics sur les dangers de l'électricité, le soutien à la ville dans son projet de création de la bagagerie, ou encore la mise en œuvre d'actions favorisant l'accès à l'emploi, etc.

Dans cette optique, un premier dépliant de sensibilisation aux dangers de l'électricité « Restons vigilants ! » a été créé de toutes pièces par ERDF Gironde pour la ville de Bordeaux et se destine aux assistantes maternelles en formation.

A deux reprises, ERDF a participé aux salons destinés aux personnes inscrites au PLIE de Bordeaux Nord les 24 mars et 2 juin 2010.



Dans le cadre de sa politique de développement durable, ERDF Gironde a choisi d'accompagner l'association Stop Misère dans sa démarche sociétale. Ce soutien a pris la forme d'un don de véhicule aux bénévoles de l'association, pour les aider dans leur action solidaire. Stop Misère exerce exclusivement ses activités de soutien sur la Communauté Urbaine de Bordeaux.

##### • La contribution à l'économie locale

Répondant à ses objectifs de responsabilité sociale, ERDF Gironde a établi l'an dernier un premier partenariat avec la mission locale de Bordeaux Nord pour embaucher durant un mois un jeune en CCD. Mais cette action ne vient pas seule, en effet, ERDF soutient également l'emploi local en formant et en embauchant une dizaine d'apprentis chaque année en Gironde, provenant notamment du lycée Gustave Eiffel de Bordeaux.

### • La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

Un total de 310 personnes (élus et des fonctionnaires territoriaux ) ont participées aux six réunions d'information sur les dommages aux ouvrages en Gironde.

Les participants ont été informés sur les conséquences juridiques, financières, voire pénales des accidents qui parfois ont des conséquences uniquement matérielles et économiques (dégâts, coupure d'énergie), mais peuvent aussi porter atteinte à l'intégrité humaine

Pour ces réunions les sous préfets ont été invités. Deux rencontres ont été organisées sur la CUB en 2010. Dont une à Bordeaux



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

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

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2009	2010
En agglomération	99 %	97 %
Hors agglomération	5 %	100 %
En zone classée	100 %	100 %
<b>Total</b>	<b>94 %</b>	<b>98 %</b>

- **La participation d'ERDF au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)**

Pour l'année 2010, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la ville s'est élevée à 119 411 €.

- **Le traitement des transformateurs contenant du PCB**

ERDF et les collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau public ont utilisé par le passé des transformateurs isolés au PCB (polychlorobiphényles), considérés à l'époque comme un atout en matière de sécurité car ininflammable.

La réglementation de 2003 imposait d'éliminer tous les transformateurs "pollués" à plus de 500 ppm (partie par million) au PCB avant le 31 décembre 2010.

**Ce programme a été réalisé dans les délais.**

Le programme se poursuivra en 2011 avec la mise en conformité des transformateurs plus faiblement pollués (teneur en PCB entre 50 et 500 ppm).

Selon la réglementation, les transformateurs installés dans des postes de type cabines pourront être exploités jusqu'à leur fin de vie à condition d'installer des cuves ou des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution. Les transformateurs sur poteau devront être dépollués ou détruits avant fin 2015.

Cette démarche environnementale incombe au concessionnaire mais aussi au concédant maître d'ouvrage lorsqu'il intervient sur les transformateurs dans le cadre des travaux qu'il réalise.

Suivi du traitement des PCB	concession	
	2010	
Mesures (prélèvements réalisés)	69	
Transformateurs pollués >500 ppm retirés du réseau	25	

## A.4 Les éléments financiers de la concession

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

Sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la perception territoriale de la ventilation des coûts a été introduite. Sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées. Vous pourrez en retrouver les détails et explications méthodologiques dans la partie C « indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire ».

### A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession<sup>2</sup>

Produits en k€	2010	
	2009	
Recettes d'acheminement	44 562	<b>47 887</b>
Autres recettes	4 303	<b>5 005</b>
Autres produits divers	9 485	<b>7 227</b>
<b>Total produits</b>	<b>58 350</b>	<b>60 119</b>
Contribution à l'équilibre	4 258	<b>0</b>

Charges en k€	2010	
	2009	
Achats et charges d'exploitation	46 724	<b>42 260</b>
Contribution au FACE et redevance de concession	1 809	<b>1 701</b>
Dotations nettes d'exploitation	12 706	<b>12 360</b>
Autres charges diverses	2 039	<b>2 713</b>
<b>Total charges</b>	<b>63 279</b>	<b>59 033</b>
Contribution à l'équilibre	0	<b>89</b>

Résultat en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>-670</b>	<b>997</b>

Pour l'exercice 2010, une partie des charges d'exploitation (charges de personnel) utilisent désormais une composante liée au dimensionnement du réseau. La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.

<sup>2</sup> Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe « Produits et charges d'acheminement ».



### A.4.2 Les investissements du concessionnaire

Les investissements sont les coûts engagés pour l'élaboration de biens durables sur l'année 2010. Dès leur mise en service, ils seront inscrits au patrimoine de la concession.

#### • Les dépenses d'investissement en 2010

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de 40 %.

**En 2010, ERDF a poursuivi ses efforts d'investissements conséquents sur la concession. Parmi les chantiers les plus importants, citons les allées de Tourny et le poste Montaigne, les rues Huguerie, de la Benaige, Notre-Dame, les places Ferdinand Buisson, Sainte-Colombe, et Duhamel, ainsi que le marché de Lerme en coordination avec la CUB.**

Le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2009 et 2010, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.

Investissements ERDF (en k€)	concession	
	2009	2010
Raccordement des utilisateurs et voirie	3 664	<b>4 055</b>
Renforcement des réseaux	1 403	<b>1 447</b>
Sécurité, environnement, obligations réglementaires	749	<b>719</b>
Qualité de la desserte	7 619	<b>5 924</b>
Moyens d'exploitation et logistique	536	<b>791</b>
<b>Total (en k€)</b>	13 972	<b>12 936</b>

**En complément des dépenses d'investissement indiquées dans le tableau ci-dessus, ERDF a également consacré environ 125M€ au niveau national au développement de ses systèmes d'information.**

#### Un groupe de travail dédié sur la Communauté Urbaine de Bordeaux

L'année 2010 a été marquée à Bordeaux par un grand nombre de travaux effectués par ERDF pour améliorer la fourniture d'électricité. Pour répondre aux enjeux de qualité de fourniture d'électricité sur la ville, une organisation dédiée a été mise en place en janvier 2007. Ce groupe composé de 16 personnes a pour mission de :

- piloter les investissements en se coordonnant avec les programmes de renouvellement de voirie de la CUB et de la Ville pour lancer des renouvellements ciblés de câbles électriques.
- Renouveler les tronçons identifiés de câbles « papier imprégné » pouvant devenir défectueux,
- Construire un plan de maintenance préventif à l'aide de l'outil de diagnostic de réseaux.
- Assurer les déplacements de réseaux dans le cadre du projet d'extension du TRAM

Grâce à ce groupe dédié, les ouvrages renouvelés ou construits ont été, en moyenne annuelle, de 10 km en basse tension, de 8 km en moyenne tension, pour un total de 13 millions d'euros investis par an depuis 2007. Les résultats sont là. En 5 ans, le temps moyen de coupure sur la ville de Bordeaux a été divisé par 2.

#### • Perspectives pour 2011 à Bordeaux

**ERDF poursuit ses efforts pour améliorer la fourniture et moderniser le réseau. En 2011, un investissement de 2 millions d'euros sera consacré à la qualité de desserte HTA à Bordeaux. 4,3 millions d'euros seront investis par an pendant 3 ans sur le poste-source de la place Pey Berland. A cet investissement de 6.3 millions d'euros, il faut ajouter les investissements pour renforcement et sécurité qui contribuent aussi à améliorer la qualité de fourniture.**



## A.4.3 Les informations patrimoniales

### • Synthèse de la valeur des ouvrages concédés

Montants en K€.

Ouvrages concédés	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations BT/HTA	72 075	44 027	109 111
Postes HTA/BT et transformateurs	28 648	14 247	41 874
Branchements et comptages	98 436	61 035	133 715
Autres biens	12 498	8 848	12 986
<b>Total</b>	<b>211 656</b>	<b>128 156</b>	<b>297 686</b>

#### Définitions :

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

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

La valeur de remplacement représente l'estimation à fin 2010 du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

### • La variation des actifs concédés au cours de l'année 2010

Montants en K€.

Actifs concédés	Valeurs brute au 01/01/2010 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes	Retraits en valeur brute	Valeurs brute au 31/12/2010
Canalisations BT/HTA	67 125	5 458	431	939	<b>72 075</b>
Postes HTA/BT et transformateurs	26 787	2 017	48	204	<b>28 648</b>
Branchements et comptages	95 098	3 193	2 156	2 011	<b>98 436</b>
Autres biens	10 511	750	1 596	360	<b>12 498</b>
<b>Total</b>	<b>199 520</b>	<b>11 419</b>	<b>4 231</b>	<b>3 514</b>	<b>211 656</b>

#### Définitions :

Les valeurs brutes pro forma correspondent au périmètre des communes adhérentes et aux clés de répartition au 31 décembre 2010.

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

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



### • Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	2010
Contrevaieur des biens concédés	128 156
Valeur nette comptable des financements ERDF	69 933

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

- La contrevaieur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages physiques au concédant.
- Le financement du concessionnaire non amorti : il correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF, diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

Droit sur les ouvrages futurs (en k€)	2010
Amortissement du financement du concédant	41 436

**Définition :**

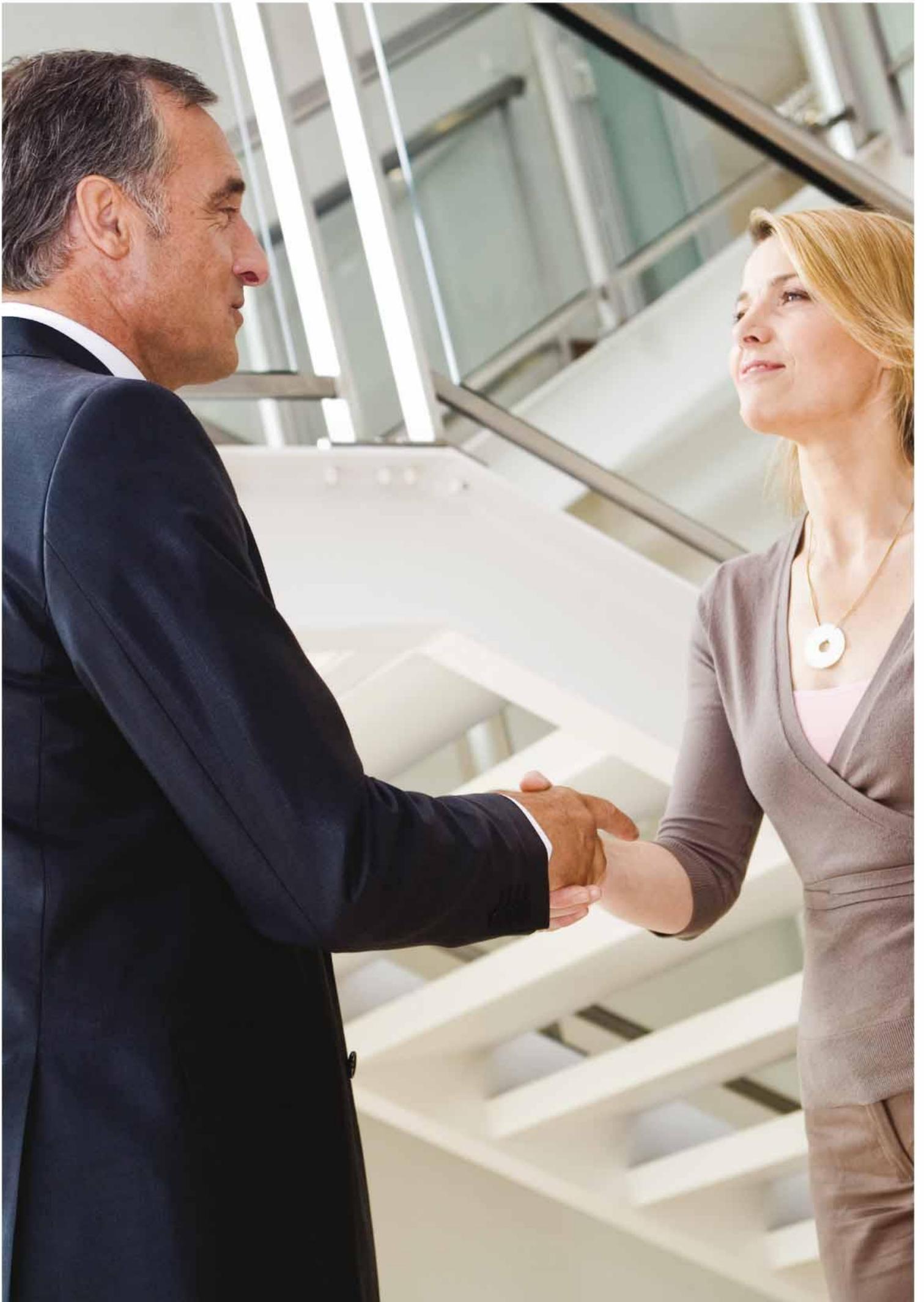
Les droits sur les ouvrages à renouveler correspondent à l'amortissement du financement du concédant des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Ce financement est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers, complétés des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

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

Provision pour renouvellement (en k€)	2010
Provision	47 315

**Définition :**

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition ci-dessus). Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.



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



<b>B.1 Les évolutions législatives et réglementaires .....</b>	<b>37</b>
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente .....	37
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010.....	38
B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu .....	39
B.1.4 Augmentation de la CSPE .....	39
<b>B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente .....</b>	<b>40</b>
<b>B.3 La relation clientèle.....</b>	<b>41</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	41
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	43
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services .....	45
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....</b>	<b>49</b>
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	49
B.4.2 Une organisation adaptée.....	50
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant .....	51
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien .....	52
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	52
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité.....	54



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

**A ce jour, tous les clients, qu'ils soient résidentiels (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007), professionnels (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004), entreprises ou collectivités locales (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2001) peuvent :**

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

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

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

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

### Tarif réglementé de vente

#### Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.  
A ce jour, elle s'obtient par différence entre le tarif réglementé de vente et le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.



#### Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.  
Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.  
Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.

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



### B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

##### Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

##### Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'en 2015

Les tarifs jaune et vert disparaissent au 31 décembre 2015.

##### Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des prix de marché pour un site de consommation	Réversibilité
<b>PS ≤ 36 kVA<sup>3</sup></b>	Prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
<b>PS &gt; 36 kVA</b>		
	Si éligibilité du site non déclarée : prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux prix de marché à la date du 07/12/2010
<b>Jusqu'à fin 2015</b>	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : prix de marché obligatoires	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
<b>A partir du 01/01/2016</b>	Prix de marché obligatoires	Non (prix de marché obligatoires)

##### Les anciennes taxes sur l'électricité sont réformées

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

##### Les TCFE sont au nombre de 3 :

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

<sup>3</sup> PS : Puissance souscrite



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

### B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010

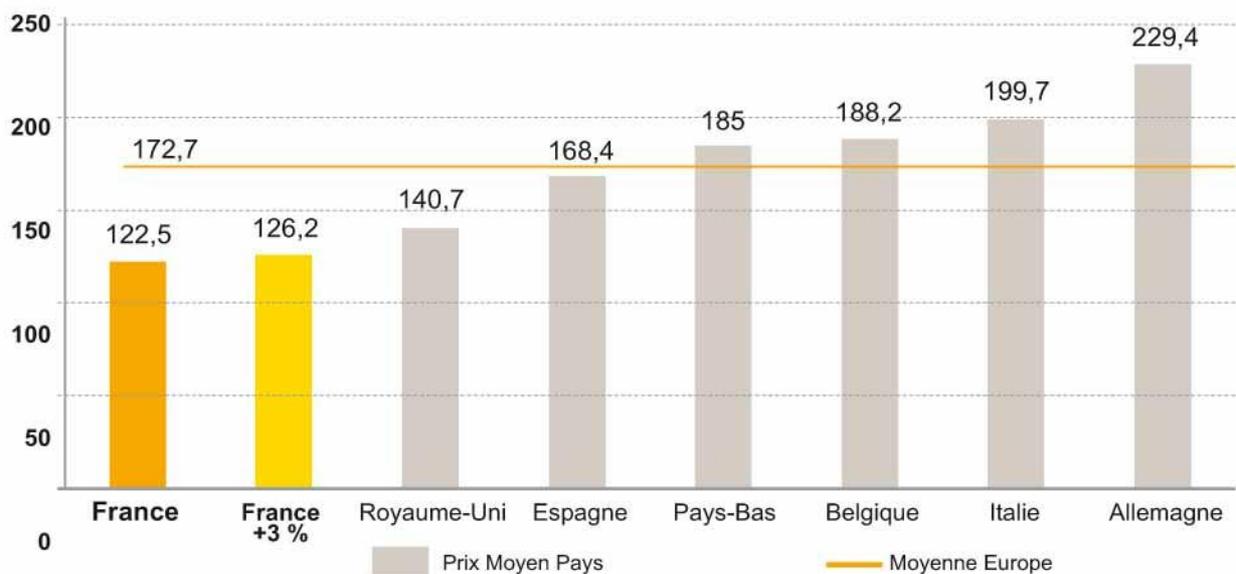
Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2010 en moyenne de 3,4 %.

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

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

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

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



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

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



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

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

Les CGV du tarif bleu ont été modifiées au 1<sup>er</sup> avril 2010 après concertation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et des régies (FNCCR) et les associations de consommateurs représentatives.

Les principales modifications sont les suivantes :

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

### B.1.4 Augmentation de la CSPE

La Contribution au service public de l'électricité (CSPE) vise pour les opérateurs qui les supportent (EDF, ELD) à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (fonds solidarité logement). La CSPE finance enfin le budget du médiateur national de l'énergie.

La CSPE est due par tous les consommateurs finaux d'électricité au prorata des kWh consommés.

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

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

Jusqu'à fin 2010, la CSPE est fixée à 4,50 € hors TVA par MWh. Elle passera à 7,50 € hors TVA par MWh au 1<sup>er</sup> janvier 2011.



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

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

<b>Total tarifs réglementés,</b>	2009	<b>2010</b>	Variation
Nombre de clients	159 480	160 793	0,8%
Energie vendue en kWh	1 298 595 563	1 420 184 023	9,4%
Recettes en €	102 281 012	118 715 757	16,1%

<b>Tarif bleu,</b>	2009	<b>2010</b>	Variation
Nombre de clients	157 410	<b>158 856</b>	0,9%
Energie vendue en kWh	689 927 012	<b>801 356 328</b>	16,2%
Recettes en €	60 464 209	<b>72 569 997</b>	20,0%

<b>Tarif jaune,</b>	2009	<b>2010</b>	Variation
Nombre de clients	1 661	1 554	-6,4%
Energie vendue en kWh	187 366 049	194 313 240	3,7%
Recettes en €	16 298 640	17 700 122	8,6%

<b>Tarif vert,</b>	2009	<b>2010</b>	Variation
Nombre de clients	409	383	-6,4%
Energie vendue en kWh	421 302 502	424 514 455	0,8%
Recettes en €	25 518 163	28 445 639	11,5%



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

### B.3 La relation clientèle

#### B.3.1 La proximité avec les clients

##### • L'approche multicanal

La proximité avec la clientèle est l'un des engagements majeurs du fournisseur EDF qui propose à ses clients un dispositif multicanal, dont l'évolution s'est poursuivie en 2010, afin que chacun puisse entrer en contact par le moyen le plus adapté à son besoin, à ses pratiques.

Le 4 octobre 2010, EDF a été reconnue "Entreprise citoyenne" 2010 par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) qui lui a décerné la palme de l'entreprise citoyenne. Cette distinction récompense l'entreprise qui place au cœur de sa relation client les meilleures pratiques sociétales, les préoccupations économiques et environnementales.

- les **canaux automatisés** (internet, serveur vocal, SMS...) sont disponibles à tous moments et offrent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux services d'EDF.
- le **canal téléphonique** permet aux clients la mise en relation directe avec un conseiller pour la gestion de leur contrat de fourniture.  
**Le Pôle Projet** est dédié à l'accompagnement des clients dans leurs projets de rénovation de l'habitat  
**Deux numéros « verts »** sont dédiés à la **clientèle démunie**, l'un pour l'orientation vers le dispositif de solidarité, l'autre pour l'information sur le Tarif de Première Nécessité.
- le **canal courrier – courriel** est organisé pour un traitement des demandes avec accusé de réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- les **canaux physiques** se composent du réseau de Boutiques EDF complété par le développement de partenariats en relais de proximité avec la clientèle.

L'évolution des attentes et des pratiques de nos clients (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) accélère le développement des canaux de contact automatisés et notamment du canal internet.

Le dispositif multicanal permet en particulier la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples.

Le positionnement des canaux traditionnels (physique et téléphonique) évolue vers le traitement des demandes plus complexes des clients (autour du conseil sur le contrat de fourniture, la maîtrise de l'énergie, l'accompagnement des difficultés de paiement et de la précarité énergétique...)

En complément du dispositif multicanal, **le réseau de Correspondants et Conseillers Solidarité d'EDF est à l'écoute des acteurs sociaux** afin de faciliter l'accompagnement des clients démunis.

En région Sud-ouest (Aquitaine et Midi- Pyrénées) :

8 Centres de Relation Clients

12 boutiques

6 Correspondants Solidarité et leurs équipes de conseillers spécialisés

**L'organisation régionale du fournisseur EDF est détaillée en annexe chapitre D**



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

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

#### Le canal boutiques

Il est un maillon indispensable du lien entre EDF et ses clients. 12 boutiques sont réparties sur le territoire de la région Sud-ouest.

En 2010 la boutique de Toulouse Capitole a été rénovée au nouveau concept Bleu ciel d'EDF, avec un design innovant pour le confort des clients, dans un espace conjuguant accessibilité et respect de l'environnement. Elle est équipée d'une borne interactive permettant un traitement rapide et autonome de certaines demandes (dépose index, règlements de factures...).

En région Sud-ouest, c'est la deuxième boutique conçue sur ce nouveau concept, après celle de Bordeaux ouverte en décembre 2008.

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

Dans le cadre d'une convention avec La Poste ( et avec certaines mairies), les Points Services EDF sont matérialisés par un espace dédié au sein d'un bureau de La Poste (ou d'une mairie), équipé d'un kiosque documentaire et d'une ligne téléphonique gratuite permettant la mise en relation directe avec un conseiller clientèle.

D'autre part, 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 les clients, les frais de mandat étant pris en charge par EDF.

En région Sud-ouest,

66 Points Services Poste existants

6 projets en cours d'étude (dans le Lot : Lacapelle-Marival et Puy-L'Evêque – en Gironde : Salles, Bazas, Lesparre, Ste Foy La Grande)

#### Les structures de médiation sociale

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

En région Sud-ouest, l'année 2010 a marqué une étape significative dans la dynamique de développement de partenariats dans des structures de médiation sociale avec notamment,

##### Plusieurs réalisations

-ouverture du 1<sup>er</sup> Point d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) à Cenon

-ouverture de 2 Points Phone Solidarité en partenariat avec le CCAS de la ville de Bordeaux

-mise en œuvre d'un dispositif de médiation sociale en partenariat avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) du Gers, après les dispositifs déjà en place avec l'ADIL de Dordogne et de l'Aveyron.

##### Des projets en cours d'étude,

- implantation de PIMMS à Labouheyre, Pau, Agen, Albi, Toulouse...

- dispositif de médiation sociale avec l'ADIL dans les départements des Landes, du Lot, de la Lozère...



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

Par ailleurs, l'Etat a souhaité mobiliser les opérateurs publics à travers l'accord national « + de Service au Public » signé le 28 septembre 2010. Le groupe EDF s'est engagé à participer sur les 23 départements retenus aux 60 nouveaux points partenariaux qui seront créés et à faciliter l'accessibilité à ses services au sein de 100 sites d'accès publics à Internet.

3 départements prioritaires sont identifiés en région EDF Sud-ouest : la Gironde, le Lot et la Lozère  
Dans le cadre de cet accord, le déploiement de partenariats sur ces 3 départements est à l'étude.

### • La présence physique pour la clientèle de la concession

**La boutique EDF de BORDEAUX, 39- 40 place Gambetta, accueille la clientèle,  
du lundi au vendredi de 9H30 à 18H30  
le samedi de 9H30 à 12H30**

Dans l'agglomération Bordelaise, deux autres boutiques EDF sont à la disposition de la clientèle :

**EYSINES, 38 rue de Bréteil**

**Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H**

**CENON, parc d'activités Jean Zay, 5 rue Condorcet**

**Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H**

*L'organisation régionale du fournisseur EDF est décrite en annexe chapitre D*

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

#### • L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées peuvent ainsi être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs. Le volume de réclamations augmente donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour (source MNE). L'organisation mise en place pour traiter les réclamations s'est stabilisée en 2009. Ainsi, un client qui souhaite réclamer peut le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

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



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

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

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

En région Sud-ouest, sur un volume de 17109 réclamations écrites enregistrées en 2010 pour les clients particuliers, 921 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs.

L'action pour améliorer la qualité de traitement des réclamations, a été poursuivie en 2010 avec en particulier,

- le déploiement d'un programme de formation des conseillers, ciblée sur la détection des réclamations et sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- un dispositif de boucle de retour par analyse des réclamations et identification des axes d'amélioration dans les processus les plus générateurs, en particulier celui de la facturation.

### Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

*Traitement de premier niveau*

#### Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

*Equipes spécialisées pour le traitement des réclamations écrites et orales à traitement différé (impliquant le distributeur)*

*Instance d'appel nationale*

#### Service Consommateurs

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

*Médiation*

#### Médiateur EDF



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

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

#### • La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

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

#### Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller clientèle. Cette enquête permet de mesurer, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. Au plan national en 2010, 38561 clients particuliers et 11671 clients professionnels se sont exprimés auprès de l'institut de sondage chargé de l'enquête, dont 3948 clients particuliers et 1295 clients professionnels de 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 chaque région afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. 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 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,

	2009	2010
Région EDF Sud-ouest	84,1%	84,8%

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

##### Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Région EDF Sud-ouest	82,1%	83,9%

En 2010, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers et pour les clients professionnels.

La progression porte notamment sur les aspects qualité des réponses apportées, capacité à fournir une réponse complète et aussi sur la présentation et la valorisation du conseil tarifaire et des offres de services.

Un axe d'amélioration majeur porte sur le traitement des réclamations.



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

Des actions de fond ont été reconduites ou initiées en 2010 afin de poursuivre la progression de la satisfaction des clients :

- le dispositif d'écoute clients, par l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction, pour identifier des axes d'amélioration de nos processus,
- le renforcement du pilotage des ré-appels et du respect des engagements de re-contact des clients,
- un ambitieux programme de formation des conseillers : formation à la détection des réclamations, compléments de formation pour le traitement des cas complexes.
- une campagne de communication sur la satisfaction de la clientèle et de sensibilisation auprès de l'ensemble des conseillers
- le lancement fin 2010 d'un dispositif de soutien aux conseillers par des experts pour réponse immédiate aux questions complexes des clients,
- des modifications apportées aux systèmes d'information afin d'automatiser davantage et donc accélérer les remboursements
- le renforcement de la prise en compte des auto-relevés transmis par les clients afin de fiabiliser certains types de factures jusqu'alors estimées
- la refonte du site Internet pour permettre aux clients de réaliser plus facilement les actes de gestion de leur contrat en ligne.

### Les clients collectivités locales

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

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

En 2010, la satisfaction des collectivités locales est à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits.

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

#### Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Région EDF Sud-ouest	79%	82%



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

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation :

- 254 000 e-mails et 60 000 courriers ont été envoyés pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, les incidences des mouvements tarifaires ou la mise à disposition du prélèvement automatique,
- pour rendre la recherche plus intuitive sur **edfcollectivites.fr**, EDF a remodelé l'espace visiteur du site : 300 000 visites ont été comptabilisées en nette progression par rapport à 2009. Des rubriques régionales, en expérimentation dans certaines régions, répondent au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.
- en complément, 80000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews de personnalités et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. Une newsletter spécifique est envoyée trimestriellement aux bailleurs sociaux.

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

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

### Les clients entreprises

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

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

En 2010, la satisfaction globale des entreprises est de 73% sur le plan national, dans un contexte réglementaire et énergétique en mutation profonde.

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises

#### Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
National	74,5%	73%



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

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

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ont été fortement accentuées en 2010 : 134 000 courriers et e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des mouvements tarifaires, sur les évolutions des taxes et sur la présentation de la nouvelle facture.
- un accès téléphonique unique pour l'ensemble des sites d'un client a été mis en place. Une communication des nouvelles coordonnées a été réalisée.
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à une forte attente.
- l'espace visiteur de **edfentreprises.fr** a été modifié pour permettre un accès plus intuitif : 1,1 millions de visites ont été enregistrées en 2010, soit un doublement des connections par rapport à 2009.
- en outre, 280 000 clients reçoivent une newsletter électronique mensuelle qui a été profondément remaniée : la formule plus innovante comporte des sources d'informations variées et des témoignages de clients, qui sont bien perçus des lecteurs.

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

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

### • Les réclamations des clients

Réclamations écrites,	2009	2010	Variation
Région EDF Sud-ouest	14 924	17 109	14,6%
Clientèle des particuliers			

### • Les conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires,	2009	2010	Variation
Concession	24399	30759	+26%



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

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

La démarche du fournisseur EDF en faveur des clients démunis a pour but d'accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité, en focalisant l'action sur la diminution des impayés d'énergie. Cette démarche comprend trois volets :

- le financement, qui intègre la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité et le cofinancement des aides apportées aux familles précaires par les collectivités territoriales dans le cadre des fonds de solidarité pour le logement
- l'accompagnement, afin d'apporter des solutions souples aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence) ainsi qu'aux travailleurs sociaux des collectivités territoriales et du monde associatif
- la prévention de la précarité énergétique, par la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles aux solutions d'efficacité énergétique et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

#### EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 20 ans



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

- EDF est premier contributeur des Fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 30 à 50 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement. Il est applicable aux clients dont le quotient social est inférieur ou égal au plafond de ressources de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire soit environ 1 300 € pour une famille avec 2 enfants. Par décision du ministre de l'énergie, la réduction du TPN sera augmentée de 10 points à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011 et variera de 40 à 60%.

#### Chiffres clés 2010 en région Sud-ouest:

- 2 170 000 euros** de contribution aux FSL.
- 21 360 familles** bénéficiaires d'une aide FSL
- 51 470 foyers** bénéficiaires du Tarif de première nécessité.
- 31** conseillers et correspondants solidarité.
- 89 %** des acteurs sociaux satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité au plan national (enquête juin 2010).



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

- Le service « **accompagnement énergie** », lancé en 2010, apporte aux clients en difficulté des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
  - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai) ;
  - de mettre place des mesures de prévention (mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
  - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de solidarité pour le logement).

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

### B.4.2 Une organisation adaptée

- **Tous les conseillers clientèle** sont formés à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques Tarif de Première Nécessité, réglementation sur les impayés ou service « accompagnement énergie »).
- **Des équipes spécialisées** sont formées et travaillent à temps plein sur le traitement des cas de clients démunis en lien avec les organismes sociaux. **En région Sud-ouest, 31 conseillers et correspondants solidarité** sont interlocuteurs privilégiés des acteurs sociaux (CAF, CPAM, MSA, DDASS, Travailleurs sociaux, CCAS, élus...) et des associations caritatives.

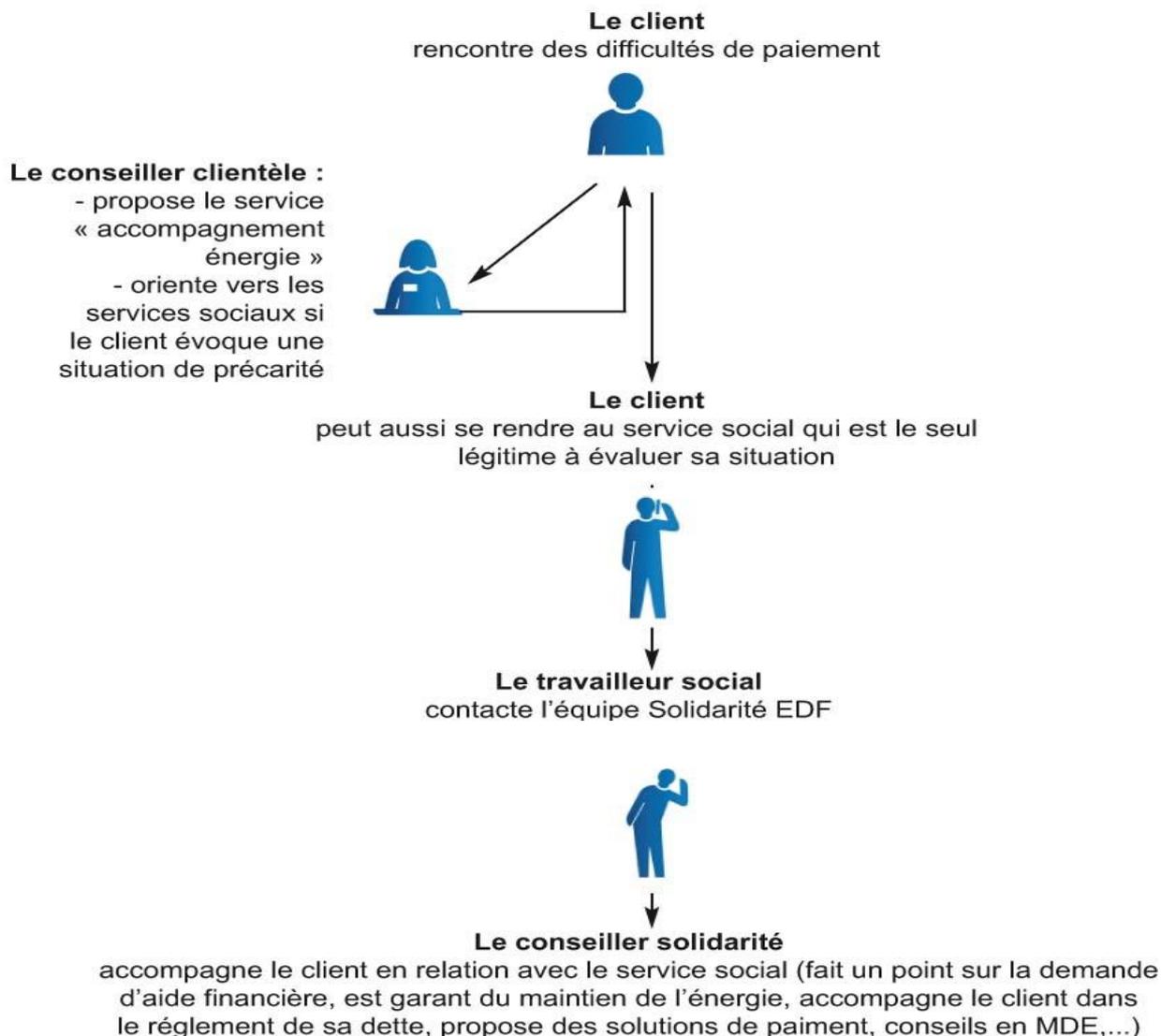
Une ligne téléphonique spécifique est réservée à ces partenaires : **0 810 810 116**

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



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

### La solidarité au service du client démun



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

EDF développe un large réseau de partenariat, notamment,

- avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, pour garantir un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (Points d'Information Médiation Multi Services, Relais de Service Public...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...) - voir § B.3.1: la proximité avec les clients-
- avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux est fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- Avec des associations comme Emmaüs ou le Secours Catholique, dans leur démarche d'accompagnement des personnes qu'elles accueillent.



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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération ENVIE ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans le logement, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

La **Fédération ENVIE** est un réseau spécialisé dans la rénovation de produits électroménagers et la vente aux foyers modestes. Le partenariat, par des actions de formation et de communication, a pour objectif de développer les « éco-gestes » auprès des salariés et des clients des magasins ENVIE et de favoriser le retrait des appareils électroménagers énergivores.

En région Sud-ouest, ce partenariat a été déployé en Haute Garonne et en Gironde avec les magasins ENVIE implantés à Toulouse et à **Pessac dans l'agglomération de Bordeaux**.

Le programme « Médiaterre » a été lancé par l'association **Unis-Cité** (menant des actions d'utilité collective sur la base du service civil volontaire) et le ministère de l'écologie. Ce programme a notamment pour vocation de sensibiliser des familles aux économies d'énergie. Le rôle d'EDF consiste à assurer la formation des volontaires de l'association Unis-Cité pour préparer leur action.

En région Sud-ouest, ce partenariat est engagé en Gironde dans les villes de Mérignac et Bordeaux, dans les agglomérations de Toulouse et de Pau.

- depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. EDF agit aux côtés des bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, dans l'identification des priorités (isolation, systèmes de chauffage...), dans le contrôle de la qualité des travaux de rénovation, en conformité avec les exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne des programmes de rénovation solidaire menés par des collectivités et des associations. A titre d'exemple, le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre a pour ambition de créer 2 000 logements performants pour des personnes vulnérables.

En région Sud-ouest, deux partenariats ont été conclus en 2010 entre EDF et la ville de Bordeaux d'une part, la Communauté d'agglomération de Pau d'autre part, pour lancer à titre expérimental **l'Offre Rénovation Solidaire**. Il s'agit d'un dispositif pilote en faveur des ménages démunis, d'accompagnement et d'aide financière dans des travaux de rénovation de leur logement et dans la maîtrise de leur consommation d'énergie. L'expérimentation porte sur 100 logements à Bordeaux et 70 logements de la Communauté d'agglomération de Pau.

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

La mobilisation dans le domaine de la solidarité avec les clients démunis a été poursuivie en 2010 avec en particulier,

**L'action du Pôle Solidarité d'EDF en lien avec les acteurs sociaux pour développer la communication, l'accompagnement et la prévention de la précarité énergétique :**

Des rencontres d'échange sur ces thèmes ont été organisées entre le Pôle Solidarité EDF et notamment,

- les responsables et les travailleurs sociaux du CCAS de BORDEAUX,
- les travailleurs sociaux ou les responsables des Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion de la Gironde,
- le personnel de la CAF, la MSA, la CPAM.

**L'action de prévention dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement :**

La convention de partenariat entre EDF et le FSL, pour la gestion du dispositif « solidarité énergie », prévoit la mise à disposition d'une part de la dotation d'EDF pour contribuer à des actions de prévention menées par le FSL. Dans ce cadre, en 2010, une action a porté sur l'amélioration de l'habitat avec,



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

- réalisation de diagnostics thermiques de logements
- identification des solutions techniques d'amélioration thermique
- accompagnement financier des familles éligibles aux dispositifs, dans la réalisation des travaux pour réduire la consommation d'énergie.

### **Le déploiement de partenariats dans la prévention et l'accompagnement de la maîtrise de l'énergie dans le logement**

EDF a engagé les 2 partenariats décrits au paragraphe précédent (B.4.4) :

-avec la **Fédération ENVIE** : dans le cadre de ce partenariat, un évènement a été organisé dans les locaux du magasin ENVIE de l'agglomération Bordelaise, 156 avenue Jean Jaurès à Pessac, à l'occasion de la semaine du développement durable du 1er au 7 avril 2010. Des ateliers ont été ouverts au public avec animation sur les « éco-gestes », découverte des coulisses de la rénovation des appareils électroménagers et jeu-concours sur l'énergie.

-avec l'**association Unis-Cité** dans le **programme « Médiaterre »**: fin 2010, le Pôle Solidarité d'EDF a lancé la formation de jeunes volontaires d'Unis-Cité. Après cette phase de formation sur le thème de l'énergie, ils sont préparés pour accompagner des familles volontaires dans les quartiers de BORDEAUX.

### **En juillet 2010, le lancement de l'Offre Rénovation Solidaire en partenariat entre la ville de BORDEAUX et EDF**

Cette offre a été lancée en test sur 100 logements entre juin et décembre 2010.

Le dispositif, tel que mentionné au paragraphe précédent, propose aux clients démunis,

- des conseils pour réduire leur facture énergétique,
- un accompagnement financier pour la réalisation de travaux de rénovation
- la mise en relation avec les partenaires d'EDF
- un suivi par téléphone pendant un an avec un conseiller EDF.

Cette offre s'adresse, en premier lieu aux propriétaires à faible revenus, occupants ou non et en second lieu aux locataires en situation de précarité énergétique.

### **Dans le domaine de la médiation sociale**

-en partenariat avec le CCAS de Bordeaux, deux Points phones Solidarité ont été installés en expérimentation dans les locaux du CCAS, 74 cours Saint Louis et du Point Info Ville, 29 rue des Faures.

Destinés à offrir un accueil de proximité adapté aux besoins de la clientèle démunie, ils sont équipés d'une ligne téléphonique gratuite pour mise en relation directe avec le service Clients EDF, d'un fax pour l'échange de documents, d'un présentoir de documentation sur le tarif social.

-un Point d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) a ouvert ses portes en octobre 2010 dans l'agglomération Bordelaise à Cenon, 123 Avenue René Cassagne, en partenariat entre la Ville de Cenon, EDF et trois autres partenaires : Kéolis, La Poste et la SNCF.

Cette structure de médiation a deux objectifs majeurs :

- faciliter l'accès aux services publics à la clientèle défavorisée par l'accueil, l'échange, le conseil, la recherche de solutions, l'orientation dans les démarches,
- créer des emplois pour favoriser l'insertion professionnelle des salariés du PIMMS et les accompagner vers l'emploi durable.



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

### B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

#### • Le Fonds de solidarité pour le logement

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. EDF cofinance ce fonds dans le cadre d'une convention signée dans le département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Gironde à hauteur de 565 000€.

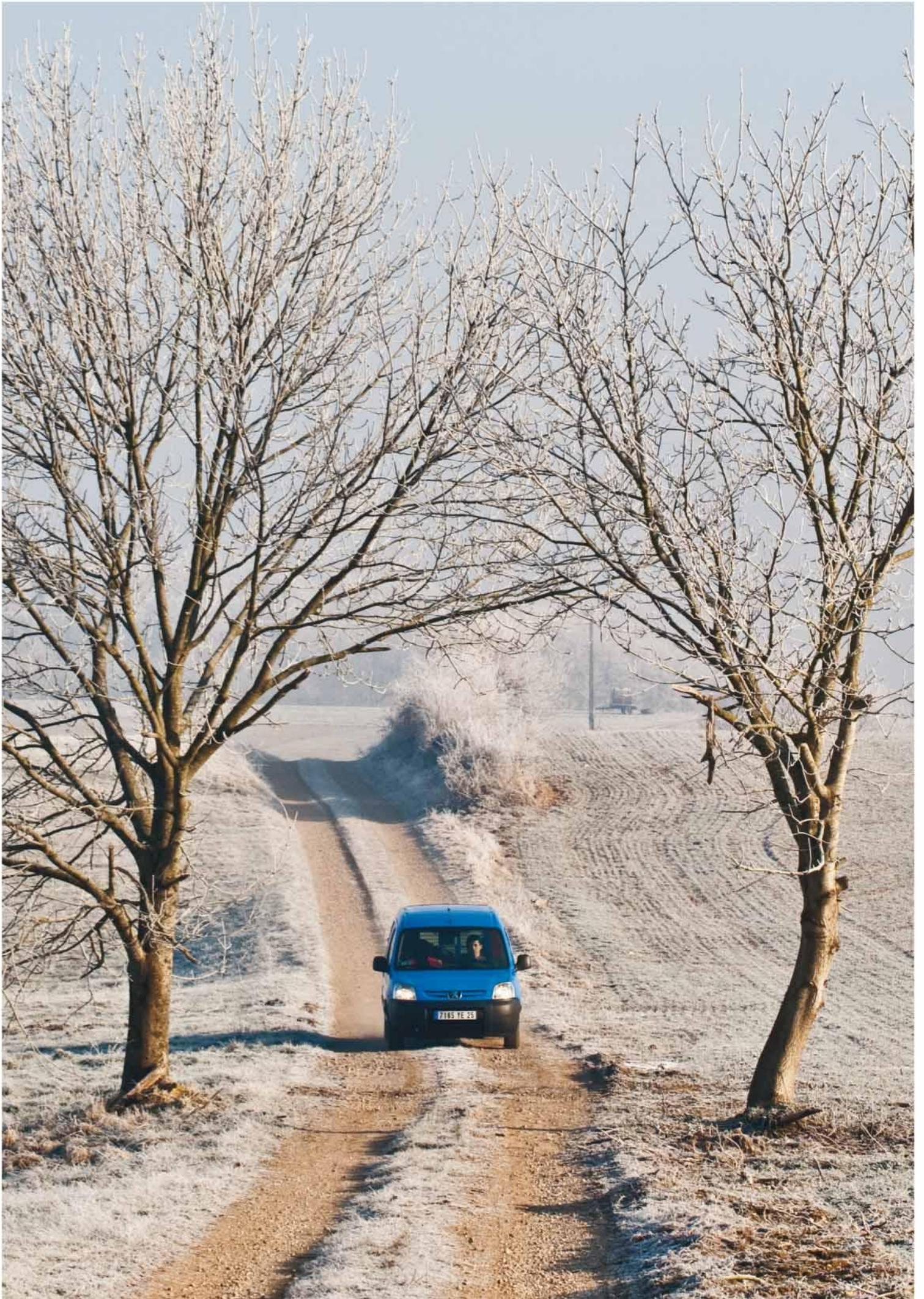
Participation EDF au FSL (en €),	2009	2010	Variation
Département	536 500	565 000	5,3%

A titre indicatif, 4264 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

#### • Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN,	2009	2010	Variation
Concession	5 697	3 610	-37%

Le nombre de bénéficiaires du TPN a diminué en 2010. EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès au TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. Ce nouveau mode de fonctionnement pourra être mis en place dès que la réglementation le permettra.



# C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



<b>C.1 Les clients</b> .....	<b>57</b>
C.1.1 Panorama des clients de la concession.....	57
C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente.....	58
C.1.3 La qualité des relations et des services .....	59
C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....	62
<b>C.2 Le réseau et la qualité de desserte</b> .....	<b>63</b>
C.2.1 L'alimentation en électricité de la concession .....	63
C.2.2 Situation globale du réseau au 31/12/2010.....	63
C.2.3 Les ouvrages mis en service en 2010 .....	65
C.2.4 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	66
C.2.5 Les travaux d'ERDF sur la concession .....	67
<b>C.3 Les produits et charges d'acheminement</b> .....	<b>76</b>
C.3.1 Présentation et modalités de calcul .....	76
C.3.2 Calcul des éléments financiers .....	78
<b>C.4 Les données patrimoniales</b> .....	<b>81</b>
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée .....	81
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée .....	81
<b>C.5 Les flux financiers de la concession</b> .....	<b>82</b>
C.5.1 Les redevances de concession .....	82
C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1 .....	82
C.5.3 Autres contributions financières.....	82

### C.1 Les clients

#### C.1.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

#### Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	167 964	167 890	0,0%
Energie acheminée en kWh	757 520 870	794 041 961	4,8%
Recettes d'acheminement en €	29 778 938	32 196 979	8,1%

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

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1 793	1 685	-6,0%
Energie acheminée en kWh	199 430 714	205 771 888	3,2%
Recettes d'acheminement en €	6 855 787	7 379 153	7,6%

#### Total des clients HTA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	431	389	-9,7%
Energie acheminée en kWh	492 446 789	485 521 804	-1,4%
Recettes d'acheminement en €	8 681 522	9 007 052	3,7%

#### Total des clients de la concession

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	170 188	169 964	-0,1%
Energie acheminée en kWh	1 449 398 373	1 485 335 653	2,5%
Recettes d'acheminement en €	45 316 247	48 583 184	7,2%



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

### C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

<b>Total tarifs réglementés.</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	159 480	160 793	0,8%
Energie vendue en kWh	1 298 595 563	1 420 184 023	9,4%
Recettes en €	102 281 012	118 715 757	16,1%
Dont acheminement en €	41 156 680	44 188 241	7,4%

<b>Tarif bleu.</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	157 410	158 856	0,9%
Energie vendue en kWh	689 927 012	801 356 328	16,2%
Recettes en €	60 464 209	72 569 997	20,0%
Dont acheminement en €	27 247 540	29 491 983	8,2%

<b>Tarif jaune.</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1 661	1 554	-6,4%
Energie vendue en kWh	187 366 049	194 313 240	3,7%
Recettes en €	16 298 640	17 700 122	8,6%
Dont acheminement en €	6 410 941	6 886 831	7,4%

<b>Tarif vert.</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	409	383	-6,4%
Energie vendue en kWh	421 302 502	424 514 455	0,8%
Recettes en €	25 518 163	28 445 639	11,5%
Dont acheminement en €	7 498 199	7 809 427	4,2%



### C.1.3 La qualité des relations et des services

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

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

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

Pour 2010, 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	
	2009	2010
Département	90,8%	88,8%

#### Les clients professionnels raccordés en BT basse avec une puissance de raccordement $\leq$ à 36 kVA :

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Département	85,5%	86,1%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA)	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	86,2%	87,8%

#### Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	72,3%	78,3%

### L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

En 2010, le délai de traitement des réclamations mesuré à la maille régionale est :

<b>Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours</b>	2009	2010
Région ERDF (en %)	97,3%	97,9%

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

<b>Prestations et interventions techniques</b>	Concession	
	2009	2010
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	94,7%	95,9%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	91,3%	96,0%

- **Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente**

#### La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

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

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

<b>Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés.</b>	2009	2010
Région EDF Sud-ouest	84,1%	84,8%

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

<b>Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés.</b>	2009	2010
Région EDF Sud-ouest	82,1%	83,9%

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés.	2009	2010
	Région EDF Sud-ouest	79,0%

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés.	2009	2010
	National	74,5%

### L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites.	2009	2010	Variation
	Région EDF Sud-ouest	14 924	17 109

### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Conseils tarifaires.	2009	2010	
	Concession	24399	30 759

### C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

#### • Les Fonds de solidarité pour le logement

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

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

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

<b>Participation EDF au FSL (en €).</b>			
	2009	<b>2010</b>	Variation
Département	536 500	565 000	5,3%

A titre indicatif, 4264 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

#### • Le Tarif de première nécessité (TPN)

<b>Bénéficiaires du TPN.</b>			
	2009	<b>2010</b>	Variation
Concession	5 697	3 610	-37%

## C.2 Le réseau et la qualité de desserte

### C.2.1 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 sur un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

#### • Les postes-sources

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

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

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

#### • La production locale

L'émergence de productions intermittentes d'électricité d'origine solaire ou éolienne notamment, constitue un nouveau défi pour ERDF qui occupe une position centrale dans les systèmes électriques.

### C.2.2 Situation globale du réseau au 31/12/2010

#### • Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation
	2009	2010	
Réseau souterrain	495 289	505 708	2,1%
Réseau torsadé	0	0	0,0%
Réseau aérien nu	5 817	2 501	-57,0%
Réseau total aérien	5 817	2 501	-57,0%
<b>Total réseau HTA</b>	501 106	<b>508 209</b>	1,4%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	98,8%	<b>99,5%</b>	

### • Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2009	Concession	
		2010	Variation
Nombre de postes	986	<b>996</b>	1,0%

Répartition des postes HTA/BT	2009	Concession	
		2010	Variation
Postes type rural	0	0	0,0%
Postes type urbain	986	996	1,0%
Dont postes sur poteau	0	0	0,0%
Dont postes cabines hautes	1	0	-100,0%
Dont postes cabines basses	257	256	-0,4%

### • Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2009	Concession	
		2010	Variation
Réseau souterrain	781 418	789 533	1,0%
Réseau torsadé	112 800	113 068	0,2%
Réseau aérien nu	89 653	88 247	-1,6%
Dont fils nus de faibles sections	4 167	3 899	-6,4%
Réseau total aérien	202 453	201 315	-0,6%
<b>Total réseau BT</b>	983 871	<b>990 848</b>	0,7%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	79,4%	<b>79,7%</b>	

### • Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	2009	Concession	
		2010	
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	11	11	
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	0	0	

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

Ouvrages par tranches d'âge (en nb)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	152	135	108
> 10 ans et ≤ 20 ans	119	75	59
> 20 ans et ≤ 30 ans	71	82	189
> 30 ans et ≤ 40 ans	58	2	272
> 40 ans	108	697	368

### C.2.3 Les ouvrages mis en service en 2010

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

Ouvrages BT mis en service (en m)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	8 602	10 724
Torsadé	1 342	1 061
Aérien nu	0	10
<b>Total</b>	<b>9 944</b>	<b>11 795</b>
Dont pour information		
Extension	3 172	2 403
Renouvellement	3 698	6 816
Renforcement	2 282	2 576

Ouvrages HTA mis en service (en m)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	8 169	22 322
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>8 169</b>	<b>22 322</b>
Dont pour information		
Extension	1 441	994
Renouvellement	6 707	15 303
Renforcement	21	6 025

### Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2009	2010
Neufs	1 306	1 900
Modifiés	342	324
Supprimés	809	1 739

### C.2.4 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

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

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2009	2010	Variation
Critère B HIX Concession	55	60	8,1%

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

Coupures sur incidents	Concession	
	2009	2010
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	23	19
Dont réseau aérien	1	0
Dont réseau souterrain	17	17
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	23	24
Dont réseau aérien	1	2
Dont réseau souterrain	15	13
Nombre de coupures sur incident réseau	341	336
Longues (≥ à 3 min.)	341	336
Brèves (de 1s à 3 min.)	79	69

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

Coupures pour travaux	Concession	
	2009	2010
Nombre de coupures pour travaux	6	105
Nombre sur réseau BT	3	98
Nombre sur réseau HTA	3	7
Temps moyen	1	6

- **Fréquence des coupures**

Fréquence des coupures	Concession	
	2009	2010
Fréquence des coupures longues (≥ à 3 min.), toutes causes confondues	0,7	0,7
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,7	0,5

### • Nombre de clients affectés à la concession :

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2009	2010
Affectés par plus de 6 coupures longues ( $\geq$ à 3 min.), toutes causes confondues	281	0
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	222	0
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	11 800	12 618
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	4 442	2 322
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 340	3 133

### • Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2009	2010
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	<b>0,0%</b>
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	<b>0,7%</b>

## C.2.5 Les travaux d'ERDF sur la concession

### • Les travaux de raccordement

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

Nature du chantier	Localisation
Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	MOADBT BF BX Appart City Res PICHET Lum.
Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	RACC. PUISS. LIMITEE JC DECAUX
Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	EXTENSION M. DE HOYM DE MARIEN
Racc producteurs BT < 36kVA	Raccordement producteur BMA
Racc producteurs BT < 36kVA	Raccordement producteur IN'CITE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE CABANAC



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE XAVIER ARNOZAN
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MME NDAMBA
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR Monsieur CASTETS rue Jardel
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR CAZEAU et EWALD
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RESIDENCE GALIENI INVESTIMMO
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	EHI DEGUILLAUME
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	EHC LE JARDIN DES MILLESIMES 1
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	PLT BORDEAUX DUPLEIX RES LEBON
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR POIRRIER
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RESIDENCE LES VILLAS D ORNANO
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Collectif les terrasses du fleuve
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR - Réno Imm M. FLAMAND et Melle OLRV
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Immeuble Ren SCI Pierres Terres Vignes
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Immeuble Ren SCI du ruisseau
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	ENTREPRISE NICOLAS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR SCI EDM
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SAJIM
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RENOVATION COLONNE LES CHARTRONS.
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR SAUBOT
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI LAFONTAINE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	LOTISSEMENT La Benaugue
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SARL EL PALO
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE FRADIN SA
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR Immeuble ASL
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI LES ALYSES
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RESIDENCE DES ARTS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	TERRASSE DE THIERS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE INDIVISON DULON
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR GAUSSEN-SPIRLET
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR DUPUY
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI FIR
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR BERTRAND
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RESIDENCE SCCV 15 COURS DU MEDOC
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR FERNANDEZ
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI 306
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE ASL 66
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	HOTEL SCI DELANDRE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE 49 AMEEDÉ ST GERMAIN
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Collectif Place Ferdinand Buisson
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE PARTINVEST
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE CIR
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE CHU DE BORDEAUX
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR BIESSE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR THILLET
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	RACCORDEMENT IMMEUBLE SCI NOTASIE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Raccordement M. FERRER Herve
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Raccordement Les Jardins de Guynemer



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE M BOILEAU
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR ROUX
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI CHIMATE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MME BOUCHALED
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI SAADA
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Renovation SCI WPMA
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MME GRILLET-PAYSAN
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI TVA
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI LES 3 TIERS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE INCITE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR DRCM MAGNAN
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR SCI BP LECLOITRE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR SCI DESCHAMPS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR BON.
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IR INCITE-MENUTS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE ASL PARLEMENT GRAVE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR MOURADE-RAMET
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI PHOENIX
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE PUIT DESCAZEUX
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	Raccordement renovation STORE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI VICTOR LOUIS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MME ESQUIRAL
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SABRIMO
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE EGBR AQUITAINE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SCI LES CHOYS
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR FOUCAUD
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR MAGENDIE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE CREAR PATRIMOINE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE SDC CROIX BLANCHE
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE MR PEREZ
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE 661 64523
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	EHC JARDIN PUBLIC 661 65553
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE ST GENES 661 65648
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	IMMEUBLE RENOVE 661 65935
Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	EHC LES JARDINS DE LA MARJOLAINE
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DVS Bx CHANTECRIT nx poste SENORINE
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE LES ATTIIQUES
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE GARE DE CAUDERAN
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DBF Bordeaux ILOT PORTMANN
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DLC EYSINES JASNIN RESIDENCE DE PALISSY.
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	HEC SCCV
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DAR BDX Vernières 2 RES LES 3 THIERS.
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DBF BX Paul Doumerc Res ILOT ST LOUIS
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE LAFARGUE DOMOFRANCE
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	EHC CLAIRSIENNE BRUNET
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	EHC 6 rue du Hamel
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	PLT BORDEAUX REINETTES HAUTS DE BASTIDE



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	PLT BORDEAUX VIEILLE TOUR BRT COLL RUBI
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	LOGEMENT DE FONCTION COLLEGE GRAND PARC-
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	CHD BDX FAIENCERIE RES QUAI OUEST BACALA
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE QUAI BOURBON BORDEAUX
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	MOABT CHD BDX ORMES RESID. CASTILLON
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	COLLECTIF BUREAU DE POSTE SAINT AUGUSTIN
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	BUREAU DIGITAL CONCEPT.
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	MOAD BT MIB COLLECTIF PAUL CAMELLE
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE LES JARDINS DE BORDEAUX
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	Collectif In Cité
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE BORDEAUX LES CHAIS
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	COLLECTIF ILOT CURSOL
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE SURSON
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	EHC ICADE RAVESIES NORD
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE SAINT MARTIAL BORDEAUX
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RACCORDEMENT JC DECAUX
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	IMMEUBLE M CAZEAUX
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	LES PORTES DU LAC
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	Raccordement Appartements de Carmes
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	Raccordement DUBLANC
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	RESIDENCE SQUARE PEY BERLAND 661 55582
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	DBF Bordeaux Stalingrad EHC l'ATRIA
Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	MOABT DBF BX Résidence Garden Avenue
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	DRG/BORDEAUX/MAGNE/TJ EQUIP'OCCAS
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ OLAKETAL
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ MAIRIE DE BORDEAUX
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	SIT BORDEAUX BARAILLE TJ STATION PLUVIAL
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ VEOLIA
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ PIZZERIA.
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	MOABT PLT Bordeaux C4 EFFIA Bordeaux
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	MOAD BT MIB TJ RACCORDEMENT U EXPRESS
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	RACCORDEMENT CARREFOUR CITY
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	RACCORDEMENT EGLISE ST FERDINAND
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ ST JOSEPH DE TIVOLI
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement Conservatoire de Bordeaux
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	AUGMENTATION PS TJ ECOLE SEVIGNE
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ MARCHÉ DE LERME
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement Pizza House
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	AUG. PUISS. BOULANGERIE PATISSERIE.
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement TJ ADER SARL
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement TJ POLE IMMOBILIER ET EPAR
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	DEPLACEMENT PUISS. SURVEILLEE LYCEE CHAR
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement TJ Maternelle Paul Berthel.
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	Raccordement TJ Salle Franklin
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	RACCORDEMENT TJ CRECHE GINESTOUS
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ CAFE DU THEATRE
Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	TJ SARL COTE THEATRE



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

---

Racc clients BT >= 120kVA	SIT-Bx-SAGET- TJ Hotel Domercq
Racc clients BT >= 120kVA	MIB-Bordeaux-Fragonard-TJ Foyer monsejou
Racc clients BT >= 120kVA	RACCORDEMENT PULL AND BEAR
Racc clients BT >= 120kVA	RACCORDEMENT PUISSANCE SURVEILLEE SNCF
Racc clients BT >= 120kVA	RACC PUISS. SURV. ASSEDIC AQUITAINE
Racc clients BT >= 120kVA	RACCORDEMENT GALERIE DES CHARTRONS.
Racc clients BT >= 120kVA	RACCORDEMENT COLLEGE ALIENOR D AQUITAINE
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement Le K. Baroque
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement Maison des Jardiniers Carle
Racc clients BT >= 120kVA	PUISS. SURVEILLEE OGEC.
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement TJ Citée CARREIRE
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement TJ SCI Coeur de Garonne
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement TJ Souchon Location
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement TJ ALTIUS DIFFUSION
Racc clients BT >= 120kVA	Raccordement TJ SA SCCGG.
Racc clients BT >= 120kVA	TJ BNP-3E ETAGE IMMEUBLE PLAZZA
Racc clients BT >= 120kVA	TJ SARL SOPAGI
Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	Raccordement ZAC de la Berge du Lac
Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	CREATION ZAC RAVEZIES NORD 661 34875
Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	Alim ZAC Ilot Armagnac EHC Commerces + d
Racc producteurs BT > 36 kVA	CENTRALE PV MAPA à BORDEAUX
Raccordement BT < 36 kVA affaires individualisées	ALIMENTATION BT ILOT D ET G ZA 661 23965
Raccordement BT < 36 kVA affaires individualisées	RESIDENCE BOUYGUES IMMOBILIER 661 55648
Raccordement BT < 36 kVA affaires individualisées	EHI-EHC LE CLOS DE LA CHARTREU 661 64607

---



### • Les travaux de renforcement des réseaux

Détail des actions principales en matière de travaux de renforcement.

Nature du chantier	Localisation
Levée de contraintes réseau BT	48 rue Saint Rémi
Levée de contraintes réseau BT	rue Queyret / allée d'Avesac
Levée de contraintes réseau BT	rue Carton
Levée de contraintes réseau BT	rue Pasteur
Levée de contraintes réseau BT	allée Carmouze
Levée de contraintes réseau BT	rue Laffargue
Levée de contraintes réseau BT	avenue Thiers
Levée de contraintes réseau BT	rue de Condillac, carrefour JJ Rousseau
Levée de contraintes réseau BT	rue cité Labat et A.Dupuch
Levée de contraintes réseau BT	rue du Ségur / rue des Treuils
Opportunité de voirie	rue de Perinot
Levée de contraintes réseau BT	rue Saigon
Levée de contraintes réseau BT	rue RJ Bruguet
Levée de contraintes réseau BT	rue des Pontets
Levée de contraintes réseau BT	cours de la Somme
Levée de contraintes réseau BT	avenue du Général Leclerc
Opportunité de voirie rue de Begles	rue de Begles
Levée de contraintes réseau BT	rue Dom Devienne
Levée de contraintes réseau BT	rue Villeneuve
Levée de contraintes réseau BT	quai Ste Croix
Opportunité de voirie	place de Palais de l'Ombrière
Levée de contraintes réseau BT	cours du Médoc et rue Ste Philomène
Levée de contraintes réseau BT	cours St Louis
Levée de contraintes réseau BT	cours de la Somme
Levée de contraintes réseau BT	avenue Général Leclerc
Levée de contraintes réseau BT	rue Famatina
Levée de contraintes réseau BT	rue de Brach
Levée de contraintes réseau BT	rue Louis Barthou
Levée de contraintes réseau BT	route de Toulouse
Levée de contraintes réseau BT	rue de Ferbeyre
Levée de contraintes réseau BT	rue du Jardin Public
Levée de contraintes réseau BT	quai des Chartrons / rue Raze
Levée de contraintes réseau BT	rue Mondésir
Levée de contraintes réseau BT	rue Monneron
Levée de contraintes réseau BT	place Picard



### • Les travaux liés à l'environnement, à la sécurité et aux obligations réglementaires

Détail des actions principales concernant ces travaux.

Nature du chantier	Localisation
Renouvellement Câble Papier Imprégné	BACALAN L.FAURE/CPI BDX RUE LAFFARGUE
Renouvellement Câble Papier Imprégné	Renouvellement CPI départ Observat de BOUSCAT
Renouvellement Câble Papier Imprégné	Renouvellement CPI départ S.Germ de BEGLES
Renouvellement Câble Papier Imprégné	Renouvellement CPI départ Lagnac de GLACIERE
Renouvellement Câble Papier Imprégné	LUZE - SEGUEY - CPI HTA - rue Camille GODARD
Article 8	LOUIS BARTHOU DE LEGLISE
Article 8	LA ROTONDE
Article 8	RUE TAUZIN A JEAN-JAURES
Article 8	RUE ACHARD

### • Les travaux au service de la qualité de la desserte

Détail des actions principales en matière de traitement des contraintes électriques, sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques, travaux d'élagage.

Nature du chantier	Localisation
Renforcement du réseau souterrain pour vétusté	183 à 185 Cours de la Marne
Remplacement coffret pour vétusté	à l'angle entre la rue Lenoir et la rue de la Benauge
Remplacement coffret pour vétusté	7 place des Capucins
Remplacement coffret pour vétusté	19 rue Bacard
Opportunité de voirie cours	cours de l'Intendance
Opportunité de voirie cours	cours de l'Intendance
Opportunité de voirie cours	Opportunité de voirie cours de l'Intendance
Renforcement du réseau souterrain pour vétusté	du 4 au 22 rue du Portail
Remplacement pour obsolescence du réseau BT souterrain	au Grand Théâtre
Opportunité de voirie	67 rue de Bel Orme
Opportunité de voirie	10 avenue de Cauderan
Opportunité de voirie	rue Notre-Dame
Remplacement pour obsolescence du réseau BT souterrain	place des Martyrs de la Résistance
Opportunité de voirie	rue Paul Camelle
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Planterose
Opportunité de voirie	rue Cadroin
Opportunité de voirie	rue Lafontaine
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Huguerie
Opportunité de voirie	rue Pascal Lafargue
Opportunité de voirie	rue Ravez
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 220 rue Malbec
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	du 23 au 31 rue du Pont de la Mousque
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	du 21 au 27 rue Beaufleury
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 1 Boulevard Albert 1er



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Bavard
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue du Temple
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	place Calixte Camelle
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	à l'angle entre la rue Cohen et la rue Ste Catherine
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	souterrain rue Charles Monselet
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Camille Sauvageau
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	à l'angle entre le cours Portal, rue Ste Eugénie et rue St Joseph
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	place de la Bourse
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	cité Lafon
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue de Bègles
Opportunité de voirie	rue de Nérigean
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	à l'angle entre la rue Paul Berthelot et la rue du Jardin Public
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 25 rue de la Mothe
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	à l'angle de la rue Pelleport et de la rue Billaudel
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 32 rue St Sernin
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Saigon à l'angle avec la rue Son Tay
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	47 rue Theresia Cabarus
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Tustal / place St Projet
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	cours de l'Argonne
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 106 rue Leytere
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Elie Gentrac
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Mazarin
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	rue Naujac
Opportunité de voirie rue de la Rousselle	rue de la Rousselle
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au 25 rue de la Roseaie
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	au passage Bertin
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	du 51 rue Huguerie au 92 Palais Gallien
Opportunité de voirie à la Marche de l'Erme	Marche de l'Erme
Remplacement pour obsolescence réseau BT	rue Huguerie, rue du Palais Galien et rue Lafaurie
Levée de contraintes réseau BT	rue Hoche
Remplacement pour obsolescence réseau BT	8 bis rue Maucoudinat
Remplacement pour obsolescence réseau BT	73 rue Pomme d'Or et 19 rue Rose
Remplacement pour obsolescence réseau BT	à l'angle entre l'avenue Maréchal Leclerc et la rue du Vélodrome
Remplacement pour obsolescence réseau BT	38/40 rue du Professeur Deveaux
Remplacement pour obsolescence réseau BT	Quai des Salinières
Remplacement pour obsolescence réseau BT	place Ferdinand Buisson
Opportunité de voirie rue Huguerie	rue Huguerie
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	34 rue Louis Cabie
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	à l'angle entre la rue St Philomene et le cours du Médoc
Opportunité de voirie	rue Georges Bonnac
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	87 quais de Brazza
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	avenue de Labarde face à la rue Lafitte



## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

### • Autres travaux

Détail des actions principales concernant ces travaux.

Nature du chantier	Localisation
Modification d'ouvrage à la demande de tiers	DEPLACEMENT POSTE MEDOC
	MOABT PLT BDX PARENTIS TRAM BDX LAC
	MOABT PLT BDX EXPO 1 TRAM BDX LAC
	MOABT PLT BDX LAFITE TRAM CLAVEAU
	MOABT PLT BDX BESSE TRAM CLAVEAU
	DBF BX MODIF BT RUE DE LA REPUBLIQUE
	DO BDX DLC MAYAUDON RESID JARDIN BDX
	Depl Bdx Coffret Banque Pop Tourny
	MOABT BX Depla Coffret rue de Condé
	MOABT PLT BDX LAC EXPO 1 TRAM 3
	MOABT PLT BDX TRAM LIGNE D
	MOABT PLT BDX TRAM LIGNE D 2
	MOABT BDX TRAM D 3
	MOABT PLT BDX TRAM 5
	MOABT PLT BDX TRAM 6
	MOABT PLT BDX TRAM 7
	MOABT PLT BDX TRAM 8
	Depl aerien residence Le Castillon
	DO BORDEAUX QPS Poste ST JEAN BUREAU
	DO BORDEAUX RESEAU HTA place BUISSON
	Extention pour reprise de branchement
	DO BORDEAUX SEFISO Cours Louis Fargue
	DEPLACEMENT HTA+BT JARDIN DES MILLESIME
	Protection cathodique tram ligne C B.Lac
	Trx Protection Cathodique liés au tramwa



### C.3 Les produits et charges d'acheminement

#### C.3.1 Présentation et modalités de calcul

##### **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 Régionale<sup>4</sup>.

##### **Des données comptables enregistrées à la maille nationale**

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

##### **Des données extra-comptables 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).

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

Au niveau global ERDF, la somme des résultats des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation (normes NF) d'ERDF. Ce résultat est public et il peut être audité.

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

<sup>4</sup> Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale d'ERDF.

## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

### Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

<b>Produits détaillés en k€</b>	2009	2010
Production de biens	1	12
Production de services	48 864	52 880
Recettes d'acheminement	44 562	47 887
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	1 163	1 201
dont clients BT exerçant leur éligibilité	2 978	3 199
dont clients au tarif Vert	7 578	7 986
dont clients au tarif Jaune	6 247	6 869
dont clients au tarif Bleu	27 255	29 509
dont autres	-660	-877
Recettes de raccordements et prestations	2 705	3 513
dont raccordements	1 581	2 227
dont prestations	1 125	1 286
Autres recettes	1 597	1 479
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>48 865</b>	<b>52 892</b>
Autres produits	9 485	7 227
Production stockée et immobilisée	5 687	5 086
Reprises sur amortissements et provisions	3 322	1 708
Autres produits divers	477	434
<b>Total des produits</b>	<b>58 350</b>	<b>60 119</b>
Contribution à l'équilibre	4 258	0

<b>Charges détaillées en k€</b>	2009	2010
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	39 070	34 922
Accès réseau amont	13 268	13 900
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	7 538	7 462
Redevance de concession	67	68
Autres consommations externes	18 197	13 491
Impôts, taxes et versements assimilés	3 507	3 286
Contribution au Facé	1 742	1 633
Autres impôts et taxes	1 765	1 653
Charges de personnel	5 957	5 753
Dotations d'exploitation	12 706	12 360
Dotation aux amortissements DP	5 692	6 516
Dotation aux provisions DP	2 683	2 057
Autres dotations d'exploitation	4 332	3 787
Autres charges	2 039	2 713
<b>Total des charges</b>	<b>63 279</b>	<b>59 033</b>
Contribution à l'équilibre	0	89

<b>Résultat total en k€</b>	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
<b>Total des produits – Total des charges</b>	-670	997

### C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

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

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

#### • Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

#### • Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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

### • Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

**Production de biens** : vente de produits résiduels

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

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

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

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

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



### • Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### C.4 Les données patrimoniales

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

<b>Immobilisations concédées (en k€)</b>	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>28 323</b>	7 819	<b>20 504</b>	36 884	3 940
dont aérien	<b>39</b>	25	<b>14</b>	80	20
dont souterrain	<b>28 284</b>	7 794	<b>20 490</b>	36 804	3 920
Canalisations BT	<b>43 752</b>	20 228	<b>23 523</b>	72 227	20 787
dont aérien	<b>3 558</b>	2 109	<b>1 449</b>	7 646	2 910
dont souterrain	<b>40 194</b>	18 119	<b>22 075</b>	64 581	17 877
Postes HTA/BT	<b>16 769</b>	9 551	<b>7 218</b>	25 638	6 121
Autres biens localisés	<b>11 631</b>	3 458	<b>8 172</b>	12 095	132
Branchements/CM	<b>82 407</b>	28 977	<b>53 429</b>	117 685	13 197
Comptage	<b>16 029</b>	8 424	<b>7 605</b>	16 029	0
Transformateurs HTA/BT	<b>11 879</b>	4 850	<b>7 029</b>	16 236	3 126
Autres biens non localisés	<b>867</b>	192	<b>675</b>	891	12
<b>Total biens concédés</b>	<b>211 656</b>	83 500	<b>128 156</b>	<b>297 686</b>	<b>47 315</b>

**Définitions** : voir explications détaillées en partie A4 du document.

#### C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

<b>Variation des actifs concédés au cours de l'année 2010 (en k€)</b>	Valeur brute au 01/01/2010 pro-forma	Mises en service			Valeur brute fin au 31/12/2010
		Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	25 906	2 816	169	568	28 323
dont aérien	54	0	0	15	39
dont souterrain	25 852	2 816	169	553	28 284
Canalisations BT	41 219	2 642	262	372	43 752
dont aérien	3 489	83	4	18	3 558
dont souterrain	37 730	2 560	258	354	40 194
Postes HTA/BT	16 029	876	40	176	16 769
Autres biens localisés	9 828	567	1 595	360	11 631
Branchements/CM	79 185	2 911	2 156	1 845	82 407
Comptage	15 913	282	0	166	16 029
Transformateurs HTA/BT	10 758	1 140	8	28	11 879
Autres biens non localisés	684	184	0	0	867
<b>Total actifs concédés</b>	<b>199 520</b>	<b>11 419</b>	<b>4 231</b>	<b>3 514</b>	<b>211 656</b>

**Définitions** : voir explications détaillées en partie A4 du document.

## C.5 Les flux financiers de la concession

### C.5.1 Les redevances de concession

- **Les modalités de calcul**

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

**Les frais 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.

- **Les montants des redevances au titre de l'exercice 2010**

**Montants des termes R1 dus pour l'exercice 2010**

Montants des termes R1 (en €)	2009	2010	Variation
R1	67 199	68 326	1,7%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF.

### C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1

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

**Montant de la participation versée en 2010**

Montant de la participation (en €)	2009	2010	Variation
Participation Article 8-1 « travaux environnement »	0	119 411	-

### C.5.3 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.

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



# D. Annexes



<b>D.1 Vos interlocuteurs</b> .....	<b>85</b>
Le concessionnaire est représenté localement par .....	85
Vos interlocuteurs chez ERDF .....	86
Vos interlocuteurs chez EDF .....	87



## D.1 Vos interlocuteurs

Le concessionnaire est représenté localement par :

- **ERDF / Direction des Opération Sud-Ouest**  
**Direction Territoriale Gironde**

ERDF Direction Territoriale Gironde

Adresse :

4, rue Isaac Newton – BP 39  
33705 MERIGNAC CEDEX

Tél. : 05 57 92 76 54 Fax : 05 57 92 74 77

- **EDF**  
**DCECL SUD-OUEST**

EDF : Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales  
Sud-ouest

Adresse : EDF – DCECL SO  
4 RUE CLAUDE-MARIE PERROUD  
ACI B004- WP  
31096 TOULOUSE CEDEX 1

Tél. : 05 82 52 75 02 Fax : 05 82 52 74 70

## DCPP SUD-OUEST

EDF : Direction Commerciale Particuliers et professionnels Sud-  
ouest

Adresse : EDF - DCPP SO - Bâtiment B - 3ème étage  
4 RUE CLAUDE-MARIE PERROUD  
ACI B001- WP  
31096 TOULOUSE CEDEX 1

Tél. : 05 82 52 74 01 Fax : 05 82 52 74 76



### Vos interlocuteurs chez ERDF

La Direction Territoriale Gironde d'ERDF, est à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos interrogations sur tous les sujets en relation avec la distribution d'électricité.

Au sein de cette Direction Territoriale, un Interlocuteur Privilégié est plus particulièrement chargé de votre collectivité.

#### • Votre Interlocuteur Privilégié : Jean Claude DE MUNICO

Nom/Fonction	Téléphone	Adresses mails
Jean Guy MAJOREL Directeur Territorial	05 57 92 73 02	jean-guy.majorel@erdf-grdf.fr
Lucile COURTY Responsable Collectivités	05 57 92 74 91	lucile.courty@erdf-grdf.fr
Jean Claude DE MUNICO Interlocuteur privilégié Ville de BORDEAUX	05 56 38 57 56	jean-claude.de-munico@erdf-grdf.fr

#### • Les accueils d'ERDF :

##### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » : Pour la concession : N° 0810 333 033

##### L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

Tél : 0 810 055 693

Mail [erdf-are-aquitaine@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-aquitaine@erdfdistribution.fr)

##### 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** ».

Tél : 0 820 031 922

Mail [erdf-areprod-inf36-aquitaine@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-inf36-aquitaine@erdfdistribution.fr)

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

Tél : 05 34 45 91 26

Mail [erdf-areprod-sup36-sudouest@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-sup36-sudouest@erdfdistribution.fr)

##### 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.

Un site internet est également accessible à tous :

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



### Vos interlocuteurs chez EDF

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

Nom/Fonction	Téléphone	Adresses mails
Patrick PEYROCHE Directeur DCECL SO	05 82 52 75 00	patrick.peyroche@edf.fr
Christian DAUMAS Directeur Collectivités Territoriales Sud-Ouest	05 82 52 75 45	christian.daumas@edf.fr
Francis RIETHER Directeur Développement Territorial	05 40 12 20 62	francis.riether@edf.fr

#### Direction Commerciale Particuliers et Professionnels Sud-Ouest (DCPP SO)

Nom/Fonction	Téléphone	Adresses mails
Michaële GUEGAN Directeur de la DCPP Sud-Ouest	05 82 52 74 00	michaele.guegan@edf.fr
Philippe BEAULIEU Mission Concessions DCPP Sud-Ouest	05 53 03 10 03	philippe.beaulieu@edf.fr
Mourad OUHENDI Correspondant Solidarité Gironde	05 57 14 34 18	mourad.ouhendi@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 (DCPP)** 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).

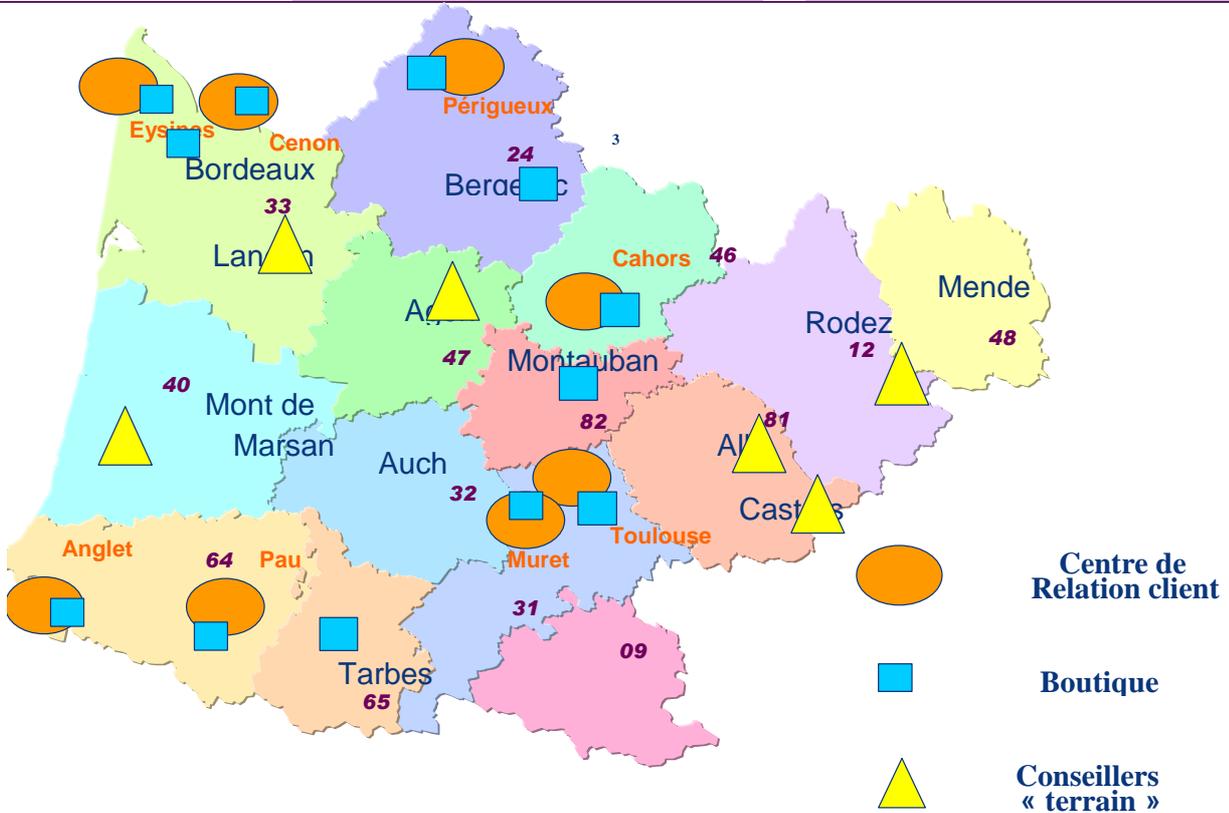
Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de **8** centres d'appels et de **12** boutiques, répartis sur le territoire de la région **Sud-ouest (Aquitaine et Midi-Pyrénées)**,
- une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;
- **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.



**Les contacts en région Sud-ouest**

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 44 17 ou 09 69 39 33 07 <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information sur le TPN
0 810 333 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
39 29 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 116 <i>prix d'un appel local</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis





### Les Pôles Solidarité

SITE	DEPARTEMENTS DEDIES	CORRESPONDANT SOLIDARITE
CENON	DORDOGNE	Jean Jacques BORDERIE Tél : 05 57 14 34 66
	GIRONDE LOT ET GARONNE	Mourad OUHENDI Tél : 05 57 14 34 18
ANGLET PAU	LANDES PYRENEES ATLANTIQUES HAUTES PYRENEES	Xavier BOUET Tél : 05 59 58 56 08
MURET TOULOUSE	ARIEGE HAUTE GARONNE GERS	Soraya DJERBOU Tél : 05 34 61 70 38
	TARN	Béatrice FASSINO Tél : 05 82 52 74 39
CAHORS	AVEYRON LOT LOZERE TARN ET GARONNE	Christian KUYLLE Tél : 05 65 24 05 44

- L'organisation de la DCPD Sud-ouest est notamment complétée, en relais de proximité avec la clientèle, par 66 Points Service Poste répartis sur la région, 1 Point Information Médiation Multi Services et 2 Points Phone Solidarité dans l'agglomération de Bordeaux et 3 dispositifs de médiation sociale en partenariat avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) en Aveyron, Dordogne et Gers représentant 33 points d'accueil du public.

**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).

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<sup>er</sup> BP 90115**

**33 491 LE BOUSCAT Cedex**

**Tél : 05 40 12 20 40**

**Fax : 05 40 12 21 25**

**4, rue Claude-Marie Perroud**

**ACI B004-WP**

**31096 TOULOUSE cedex 1**

**Tél : 05 82 52 75 02**

**Fax : 05 82 52 74 70**



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 **edfcollectivites.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

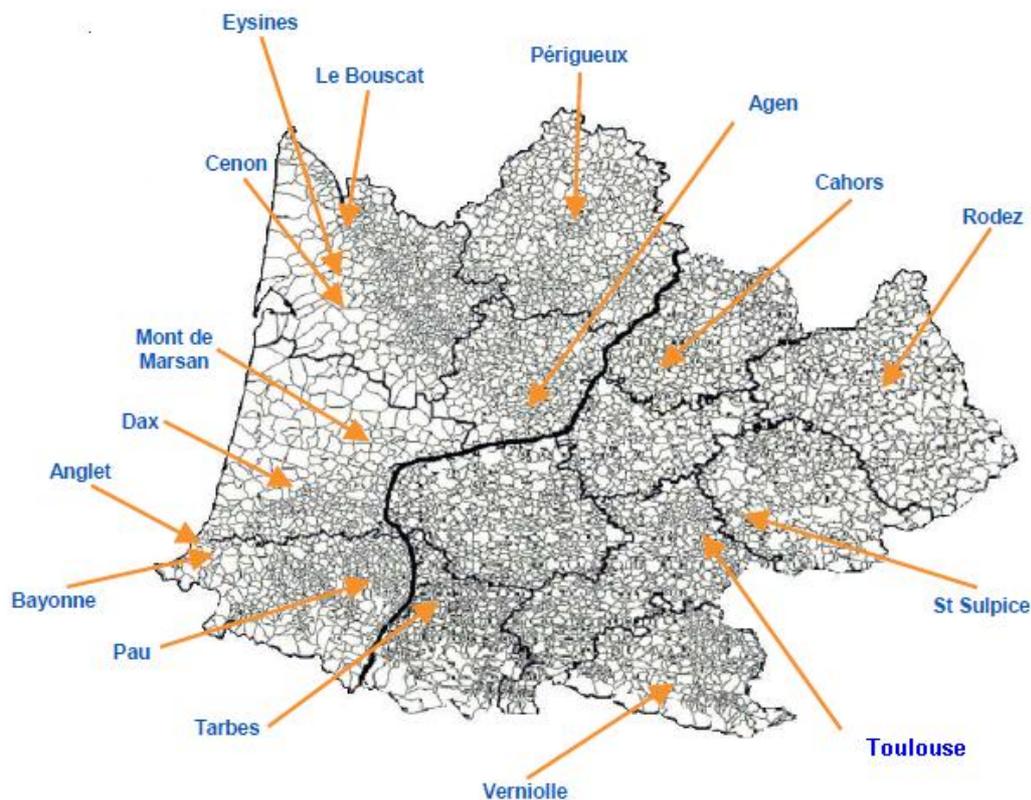
### La Division Entreprises

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 **edfentreprises.fr** est à la disposition des clients entreprises.

### Implantations géographiques de la Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Sud-ouest





### LEXIQUE

#### ADEME

Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie

#### BT

Reseau basse tension [220 – 240 V]. Les clients au tarif bleu sont desservis en basse tension

#### CRE

Commission de Regulation de l'Energie

#### Critère B

Temps moyen de coupure par client sur une annee

#### DP

Distribution Publique

#### DR

Demande de Renseignement (lors de travaux)

#### DICT

Declaration d'Intention de Commencement de Travaux

#### FIRE

Force d'Intervention Rapide Electricite

#### ERDF

Electricite Reseau Distribution France

#### GWh

Gigawattheure (1 million de kWh).

#### HTA

Reseau moyenne tension [entre 15.000 et 25.000 V]. Les clients tarif vert sont desservis directement en HTA.

#### HTB

Reseau haute tension [ $\geq$  63.000 V]. Lignes exploitees par RTE.

#### IP

Interlocuteur Privilegie

#### k€ :

milliers d'euros

#### Norme ISO 9001

Norme internationale qui fixe les conditions que doivent respecter les organismes pour obtenir la certification qualite de leurs processus.

#### Norme ISO 14001

Norme internationale qui fixe les conditions que doivent respecter les organismes pour obtenir la certification environnement de leurs processus.

#### Poste DP

Poste de distribution publique [transformateur HTA/BT].

#### R1

Redevance de fonctionnement.

#### R2

Redevance d'investissement.

#### SME

Service maintien de l'Energie.

#### RTE

Reseau de Transport Electricite. Activite de transport d'EDF pour les lignes a haute et tres haute tension.

#### TPN :

Tarif de Premiere Necessite



PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



2010

ERDF - Electricité Réseau Distribution France  
Tour Winterthur  
92085 Paris La Défense cedex  
[www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)

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

EDF  
22-30, avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

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