



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 22/10/13

Reçu en Préfecture le : 25/10/13
CERTIFIÉ EXACT,

Séance du lundi 21 octobre 2013
D - 2013/572

Aujourd'hui 21 octobre 2013, 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

(Présidence de Monsieur Hugues MARTIN de 17h à 17h05)

Etaient Présents :

Monsieur Alain JUPPE, Monsieur Hugues MARTIN, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Dominique DUCASSOU, Madame Sonia DUBOURG-LAVROFF, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Véronique FAYET, Monsieur Pierre LOTHAIRE, 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, Madame Chantal BOURRAGUE, Monsieur Alain DUPOUY, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Madame Mariette LABORDE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Jean-François BERTHOU, Madame Sylvie CAZES, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Maxime SIBE, Madame Emmanuelle CUNY, Madame Chafika SAIUD, Monsieur Ludovic BOUSQUET, Monsieur Yohan DAVID, Madame Sarah BROMBERG, Madame Wanda LAURENT, Madame Paola PLANTIER, Mme Laetitia JARTY ROY, Monsieur Jacques RESPAUD, Madame Martine DIEZ, Madame Béatrice DESAIGUES, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Patrick PAPADATO, Monsieur Vincent MAURIN, Madame Natalie VICTOR-RETALI,

Mr Jean-Charles BRON (présent à partir de 16h45), Mr Jean-Michel GAUTE (présent à partir de 16h20)

Excusés :

Monsieur Joël SOLARI, Madame Ana marie TORRES, Madame Nicole SAINT ORICE, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Monsieur Jean-Michel PEREZ, Monsieur Pierre HURMIC

Compte-rendu d'activité de l'exercice clos au 31 décembre 2012. Concession de distribution publique d'électricité (ERDF ET EDF). Information.

Monsieur Hugues MARTIN, 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.

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre du traité de concession, recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires dévolues conjointement à ERDF et EDF. **Ces deux missions constitutives du service concédé sont :**

- **Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité.** ERDF assure, pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité de la concession, l'exploitation et le développement du réseau, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution. Ces activités sont financées par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui le propose pour accord aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité. Le tarif est identique en tout point du territoire national ; ce principe de péréquation tarifaire garantit l'égalité de traitement des consommateurs. Le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.
- **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente (tarifs bleu, jaune, vert). Les clients, qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN), relèvent également de cette mission. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la FNCCR et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

1. Les chiffres clés de la concession au 31/12/2012

- 515 km de réseau moyenne tension HTA, avec un taux d'enfouissement de 99,5% et 18.391 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 1.007 km de réseau basse tension, avec un taux d'enfouissement de 80,2% et 11.492 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 4 postes-sources,
- 1.019 postes de transformation,
- 175.131 points de livraison (clients consommateurs),
- 144 installations de production (clients producteurs),
- 53 minutes de durée moyenne de coupure des clients basse tension,
- 18.635 k€ d'investissements ERDF sur la concession (hors postes-sources),
- 139.120 k€ de valeur nette comptable des ouvrages concédés.

2. Les clients de la concession

Les clients de la concession se composent de consommateurs et de producteurs :

- Le nombre de clients consommateurs de la concession est de 175.131, contre 172.405 en 2011. 94% des consommateurs sont au TRV (« Tarif réglementé de Vente »).
- Le nombre de clients producteurs de la concession est de 144, contre 124 en 2011. 91% de l'énergie livrée est au TRV.

6.254 clients bénéficient du tarif de première nécessité en 2012, contre 3.689 en 2011.

3. La qualité de service

Sur la concession, la durée moyenne totale annuelle de coupure par client basse tension toutes causes confondues, appelée « critère B », s'élève à 53 minutes en 2012 contre 62 minutes en 2011. Au niveau national, la durée moyenne de coupure perçue par un usager est de 79 minutes.

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 21 en 2012 (contre 135 en 2011).

A l'échelle de la concession, 54% des réclamations concernent le relevé des compteurs et la facturation, 29% les interventions techniques, 13% la qualité de la fourniture, 3% les raccordements et 1% l'accueil.

Sur la Gironde, le taux de satisfaction des clients ressort à :

- 91,7% pour les particuliers, contre 92,4% au niveau national, et
- 86,7% pour les professionnels, contre 90,5% au niveau national.

4. Les investissements sur la concession

Le montant des investissements d'ERDF (hors postes-sources) sur le territoire de la concession s'élève à 18.635 k€ (+ 18% par rapport à 2011).

43% des investissements 2012 sont liés à la modernisation du réseau, 26% au renforcement du réseau, 18% aux raccordements des consommateurs et producteurs, 8% aux moyens d'exploitation du réseau et 5% aux exigences environnementales et réglementaires.

5. Les éléments financiers de la concession

En k€	2011	2012	Variation 11/12
Total des produits (A)	63.484	68.037	+ 7,2%
Dont recettes d'acheminement	47.848	52.028	+ 8,7%
Dont recettes de raccordements et prestations	4.742	4.744	0,0%
Total des charges (B)	60.687	61.787	+ 1,8%
Résultat hors contribution à l'équilibre (A-B)	2.797	6.250	+ 123,5%
Contribution à l'équilibre (C)	-906	+ 304	-
Résultat de la concession (A-B-C)	3.703	5.946	+ 60,6%

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

Les produits augmentent de +7,2% (68.037 k€ en 2012 contre 63.484 k€ en 2011), présentant une réalité contrastée entre les recettes d'acheminement et les recettes de raccordements :

- L'essentiel des produits est constitué par les recettes d'acheminement résultant de l'application du TURPE 3. En 2012, la quantité d'énergie acheminée pour les clients de la concession a été de 1.488.343 MWh (+ 1,4% par rapport à 2011) : la hausse

des volumes acheminés est liée à des conditions climatiques plus rigoureuses, qui ont fait augmenter les consommations de chauffage électrique. Combinées au fait que 2012 était une année bissextile et à un effet prix de + 1,8% lié à la réévaluation du TURPE 3 au 01/08/2012, les recettes d'acheminement d'ERDF ressortent en hausse de + 8,7% ;

- Les recettes de raccordements et prestations sont, quant à elles, en stagnation.

Au global, l'augmentation des produits (+ 7,2%) étant bien supérieure à celle des charges (+ 1,8%), le résultat de la concession hors contribution à l'équilibre progresse nettement : 6.250 k€ en 2012 contre 2.797 k€ en 2011.

S'agissant de la contribution à l'équilibre, elle exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF et permet d'assurer une unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Ce principe se traduit par l'application du ratio « résultat d'exploitation global d'ERDF / chiffre d'affaires total » au chiffre d'affaires local de la concession, d'où il ressort un « résultat calculé de la concession » intégrant la contribution à l'équilibre. Au final, chaque concession présente le même ratio « résultat d'exploitation / chiffre d'affaires » en intégrant la contribution à l'équilibre :

- Dès lors, si le montant de charges de la concession est supérieur au montant de charges constaté au niveau national, une contribution à l'équilibre négative permet de rabaisser le montant de charges local au niveau national et ainsi d'augmenter d'autant le « résultat calculé de la concession » (cas de l'exercice 2011 avec -906 k€) ;
- A l'inverse, si le montant de charges de la concession est inférieur au montant de charges constaté au niveau national, une contribution à l'équilibre positive permet de hisser le montant de charges local au niveau national et ainsi de diminuer d'autant le « résultat calculé de la concession » (cas de l'exercice 2012 avec + 304 k€).

En application des articles 4 et 8 du cahier des charges annexé au traité de concession :

- la redevance R1 payée à la Ville de Bordeaux au titre de 2012 est égale à 72 k€, contre 70 k€ pour 2011 ;
- la participation d'ERDF (40%) au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages s'élève à 120 k€ en 2012, contre un montant nul en 2011.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-annexé le compte rendu d'activité 2012 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 21 octobre 2013

P/EXPEDITION CONFORME,

Monsieur Hugues MARTIN

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

BORDEAUX

2012



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

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

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

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

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



Éditorial	3
L'année 2012 en quelques dates	5
Les chiffres clés de la concession	16
A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire	19
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	
A.2 La proximité avec les clients	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	41
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.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire	63
C.1 Le réseau et la qualité de desserte	
C.2 Les clients	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
D. Vos interlocuteurs	85
D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	
E. Annexe	93
E.2 Liste détaillée des travaux réalisés en 2012	
E.3 Liste des documents complémentaires remis avec le Compte-rendu d'activité	





Monsieur Le Maire,

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

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2012 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.

Côté distribution, l'année 2012 aura été marquée par le sceau de la proximité : nous avons rapproché les métiers, le management, des collectivités locales et des clients grâce à une réorganisation générale de l'entreprise qui a vu naître les directions régionales et les territoires.

Nous enregistrons en 2012 de nets progrès quant à la satisfaction des clients, en particulier sur le raccordement auprès des entreprises et des promoteurs. Nous savons aussi que les élus sont satisfaits de voir notre entreprise plus en prise avec les enjeux territoriaux. La mise en service en avril de la centrale photovoltaïque du parc des expositions de Bordeaux est de ce point de vue-là emblématique.

L'année 2012 aura été marquée par la stabilisation de la qualité de distribution d'électricité sur le département et la concession de Bordeaux. C'est le résultat de la hausse constante des investissements d'ERDF sur le département engagée depuis plusieurs années (+16%). C'est également la signature d'un renforcement important de nos actions de maintenance préventive, de la conduite des réseaux de plus en plus performante car de plus en plus automatisée et modernisée.

Nous avons œuvré tout le long de l'année dans le cadre de la convention de partenariat que nous avons signée en 2011. Ainsi, le programme de résorption des fils nus a été initié dans le quartier de Caudéran ; la mise en œuvre de « chantiers références », coordonnés et concertés, s'est poursuivie, en particulier dans le centre de Bordeaux ; les grands projets urbains ont donné lieu à de nombreux échanges pour préparer leur dimensionnement électrique, en particulier les Bassins à flot mais aussi la plaine rive droite ; enfin, ERDF est devenu signataire du club climat-énergie et a fourni un premier rapport relatifs aux données de consommation et production sur le territoire de la ville (« PCET intégral »).

L'année 2013 s'inscrit dans la poursuite de ce mouvement : lancement de nouveaux engagements de service pour le marché d'affaires pour améliorer encore la satisfaction et la confiance de nos clients, accompagnement du développement sur la ville, poursuite de la modernisation du réseau basse et moyenne tension, amélioration de la qualité au quotidien et lors des grands événements : après la Fête du Vin en 2012, ERDF apportera un soin particulier à la sécurisation de l'alimentation électrique de la Fête du Fleuve qui accueille pour la première fois le départ de la Solitaire du Figaro.

Côté fourniture d'électricité au tarif règlementé, 2012 a été l'année de déploiement par EDF d'une évolution d'organisation, structurée par direction de marché, pour chacun des trois segments de clients: les particuliers, les entreprises et professionnels, les collectivités.

Cette approche renouvelée de la relation avec la clientèle a pour but de renforcer notre proximité et notre réactivité. Elle a aussi pour ambition d'accentuer notre présence territoriale, notre engagement local notamment pour la promotion de la maîtrise de l'énergie, pour la lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des valeurs de service public.

Au plan régional, **EDF Commerce Sud-ouest** assure ces missions sur le territoire des deux régions Aquitaine et Midi-Pyrénées. Au sein de cette Direction Régionale, **EDF Collectivités Sud-ouest** agit au service des collectivités territoriales et assure aussi auprès de vous, en lien avec ERDF, la mission de concessionnaire pour la fourniture d'électricité au tarif règlementé de vente.



2013 est l'année du débat national sur la transition énergétique qui se déroule dans toute la France jusqu'en juillet 2013 et qui doit conduire à un projet de loi de programmation en octobre 2013.

L'objectif annoncé est d'aller vers un modèle énergétique qui permette de satisfaire de manière durable, équitable et sûre, pour les hommes et leur environnement, les besoins en énergie des citoyens et de l'économie française dans une société sobre en énergie et en carbone. ERDF, gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité sur 95 % du territoire métropolitain et EDF, premier fournisseur d'électricité, sont des acteurs majeurs dans la définition de ce nouveau modèle.

Vous pouvez compter sur nous pour qu'à vos côtés, nous garantissons un service public de la distribution et de la fourniture d'électricité de grande qualité au service de tous les Bordelais.





2012 : l'année de la proximité

En 2012, dans le cadre de notre projet d'entreprise « 2015 : Réussir ensemble », nous avons concrétisé davantage les attentes d'une proximité plus importante des services d'ERDF : ces attentes ont été exprimées aussi bien par vous, Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité, que par les élus et les clients.

Nous avons modifié notre organisation afin de rapprocher les métiers et le niveau de décision managériale des territoires collectivités locales. Ainsi est née la Direction Régionale **Aquitaine Nord** à laquelle le département de la Gironde appartient, parmi les 4 directions régionales en Sud-ouest et les 25 en France.

Michèle BELLON, Présidente du Directoire d'ERDF, est venue le 13 février 2012 à YVRAC pour présenter cette nouvelle organisation à l'ensemble des décideurs locaux.

En 2012, nous nous sommes attachés à renforcer le dialogue entre concédant et concessionnaire, notamment par une implication toujours plus forte dans la vie des territoires. Nous avons également cherché à offrir un haut niveau de services aux clients et à développer et exploiter votre réseau afin de le rendre plus sûr, plus fiable et plus moderne.

Un dialogue concédant / concessionnaire renforcé

L'année 2012 a été l'année de lancement de la première conférence départementale sur les investissements sur le réseau public de distribution d'électricité.

La première conférence girondine relative aux investissements sur le réseau public de distribution d'électricité a eu lieu le 16 novembre 2012 dans les locaux de la Préfecture de Gironde. Cette conférence a été présidée par Michel DELPUECH, Préfet de la Région Aquitaine et Préfet de la Gironde.

Avec les autorités organisatrices de la distribution électrique en Gironde, ERDF a présenté le bilan des travaux 2010 - 2011 ainsi qu'un programme d'investissement pour l'année 2012 visant à sécuriser, renforcer et enfouir les réseaux électriques. Ce programme commun vise aussi à anticiper la mise en place des infrastructures électriques pour accompagner la dynamique territoriale de la Gironde, notamment en milieu urbain.

Le Préfet de Gironde a souligné l'intérêt d'une coopération et d'une coordination des acteurs, se félicitant des moyens mis en œuvre en vue d'améliorer la qualité de la fourniture d'électricité aux usagers du Département.

Cette coopération traduit également l'engagement de service public de proximité que partagent l'ensemble des partenaires.



Comme chaque année, nous vous avons présenté le compte rendu d'activités de concession pour l'année 2011, le CRAC a été présenté le 13/09 dans un climat propice au dialogue, permettant d'aborder des problématiques comme la prise en charge par la commune des raccordements sur le domaine public ou encore de la convention cartographique.



Une implication toujours forte dans la vie du territoire

Nous poursuivons notre démarche visant à renforcer les partenariats locaux pour une plus grande implication dans la vie et les enjeux du territoire.

Le premier anniversaire de la Convention de partenariat Ville de Bordeaux – ERDF

Afin de célébrer le 1er anniversaire de la convention de partenariat signée en juillet 2011 entre ERDF et la Ville de Bordeaux, Jean-Guy Majourel, Directeur d'ERDF en Aquitaine Nord, a convié Alain Juppé mardi 11 septembre 2012 à une visite du chantier de modernisation du poste source de Bordeaux Centre, dont les travaux s'étaleront jusqu'à la fin de l'année 2013.

Cette visite a été l'occasion de rappeler l'engagement d'ERDF au service des Bordelais et de leur cadre de vie. Les investissements d'ERDF sur la métropole bordelaise ont plus que quadruplé entre 2007 et 2012, pour atteindre 12 M€ pour la modernisation et renouvellement des réseaux, auquel s'ajoutent 13 M€ pour la modernisation du poste source de Bordeaux centre. Un soin particulier est apporté à la qualité et au suivi des travaux, dans le cadre des « chantiers référence ».



ERDF accompagne également la préparation des grands projets urbains de demain : 3ème phase du tram, pré-étude des solutions de raccordement pour le Projet d'aménagement d'ensemble des Bassins à flot, préservation de l'avenir pour des solutions mutualisées de création d'ouvrages électriques en rive droite en lien avec RFF...

ERDF aux côtés de la Ville de Bordeaux pour animer les quais

Dans le cadre de sa convention de partenariat avec la Ville de Bordeaux, ERDF était présente les 12 et 13 mai sur les Quais de Bordeaux à l'occasion de la fête du nautisme. Notre entreprise a en particulier apporté son soutien à l'association JPG - Artothèm, un collectif d'artistes dont la vocation est de mettre l'art à la portée de tous. Des ateliers pour enfants, qui ont rencontré un franc succès, ont notamment permis au jeune public de découvrir les différentes techniques artistiques.

ERDF a également été partenaire du « Free Handi'se Trophy » premier raid interentreprises ouvert à tous, valides ou personnes en situation de handicap, qui avait pour objectif de montrer que la diversité est source de performance et de fierté pour chacun, comme pour l'Entreprise, et qu'il est possible de faire bouger les idées reçues et les représentations du handicap. Bordeaux a été la ville d'arrivée de ce raid.



Focus sur le réseau public de distribution



Le mécénat pour les deuxièmes rencontres de l'innovation locale

ERDF a été partenaire des deuxièmes rencontres de l'innovation locale, organisées par la Ville de Bordeaux, sur le thème en 2012 était « Public / privé si loi si proche ».

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs. A l'occasion de la 5ème édition de Quai des Sports, Jean-Guy Majourel, Directeur Régional ERDF en Aquitaine Nord, et Anne-Marie TILLIER, Présidente des Petits Débrouillards Aquitaine, ont signé mercredi 25 juillet sur le site de Quai des Sports à Bordeaux une convention de partenariat relative à l'opération « Les secrets de l'électricité » déployée en région Aquitaine à l'attention des publics jeunes. Cette signature de convention a eu lieu en présence de Madame Arielle PIAZZA, adjointe au Maire de Bordeaux en charge de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Etudiante.

ERDF signataire de la charte climat – énergie en octobre 2012

Samedi 13 octobre 2012 à l'occasion du Forum Agenda 21 de Bordeaux consacré cette année au climat et à l'énergie, ERDF faisait partie de la trentaine d'acteurs économiques locaux qui ont signé avec la Ville et le soutien de l'Ademe, une Charte d'engagement climat énergie.





ERDF et l'Association des Maires de Gironde - un partenariat durable

A l'occasion du Salon des Maires qui s'est déroulé à la fin du mois de novembre à Paris, Jean-Guy Majourel (Directeur régional d'ERDF en Aquitaine Nord) et Gérard César (Président de l'Association des Maires de Gironde et Sénateur maire de Rauzan) ont confirmé leur engagement partenarial en signant une convention pour l'année 2013.

Depuis plusieurs années, ce partenariat a permis aux communes de Gironde de bénéficier d'actions concrètes sur leurs territoires au bénéfice de leurs administrés. On peut citer par exemple la mise en place du dispositif des « correspondants tempêtes » initié en Gironde et qui a depuis essaimé dans le reste de la France, ou encore l'accompagnement de l'élaboration des plans communaux de sauvegarde, et toujours la communication et l'information sur les nombreux sujets liés au service public de la distribution électrique.

Une collaboration fructueuse que les 2 partenaires souhaitent continuer à enrichir au service des clients et des administrés girondins.



ERDF et les pouvoirs publics luttent contre les vols de métaux

Judi 19 juillet 2012, Patrick STEFANINI, Préfet de la Région Aquitaine, Préfet du département de la Gironde, et Jean-Guy MAJOUREL, Directeur Régional ERDF Aquitaine Nord, ont signé une convention visant à lutter contre le vol de métaux sur les emprises et chantiers ERDF.

Au travers de ce partenariat, ERDF et les pouvoirs publics se fixent pour objectif commun de conjuguer leurs efforts afin de lutter plus efficacement contre ces vols, qui portent préjudice à nos missions de service public.



Patrick Stefanini et Jean-Guy Majourel



Des services et des réponses mieux adaptés aux attentes des clients

Le projet de notre entreprise « 2015 Réussir ensemble » place le client au cœur de nos préoccupations.

Depuis 2010, différentes actions ont été menées, orientées à la fois sur la qualité technique (actions sur le réseau en vue d'améliorer la qualité de l'électricité) et la relation client (renforcement de l'accompagnement client et simplification des processus). Des actions qui produisent des évolutions positives sur la satisfaction des clients :

- les indicateurs de satisfaction sur le raccordement sont en hausse continue,
- l'amélioration de la qualité de l'électricité est perçue,
- le niveau des autres prestations est stabilisé.

Notre nouvelle organisation a permis de décentraliser à la maille de la direction régionale Aquitaine Nord l'ensemble des activités au service des clients : exploitation et maintenance des réseaux, acheminement, raccordement, suivi des réclamations. Cette nouvelle organisation est gage d'une meilleure réactivité et d'une meilleure efficacité.

En 2013, nous créons, au sein de la Direction régionale Aquitaine Nord, un accueil pour le marché de masse et le marché d'affaires.

Une équipe d'accueil téléphonique de 4 à 6 personnes prend en charge le marché du grand public et des professionnels. Cet accueil téléphonique a notamment vocation à :

- répondre aux questions posées par le client ;
- transférer les questions techniques vers les unités spécialisées ;
- piloter l'envoi des réponses fournies ;
- vérifier le niveau de satisfaction des clients.

Le groupe d'accueil téléphonique du marché d'affaires se coordonne avec les chargés de relation clients, déjà grées pour ce segment.

De même, chaque client se voit désigner un interlocuteur unique pour son raccordement : l'interlocuteur raccordement (IR).

De plus, nous avons noué plusieurs partenariats nationaux pour améliorer la qualité de nos services.

S'agissant de l'activité de raccordement, ERDF a poursuivi ses travaux avec les professionnels de la construction : Didier RIDORET, Président de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et Michèle BELLON ont signé le **13 septembre 2012**, une convention visant à améliorer la coopération dans le domaine du raccordement des chantiers de construction de logements.

Le jeudi 14 juin, Cyrille VIVAS, Président de la Chambre Régionale Aquitaine du SNAL (Syndicat National des Aménageurs Lotisseurs), et Loïc RAYNAL, Directeur Développement d'ERDF en Sud Ouest, ont signé une convention de partenariat. Cette convention vise à faciliter les relations entre les promoteurs, aménageurs et lotisseurs et ERDF, et notamment à améliorer le processus de raccordement électrique des opérations immobilières. Cette convention s'articule autour de 4 axes principaux :

- I. Faciliter la relation globale :
- II. Faciliter la relation pour chaque projet :
- III. Mettre en oeuvre une coopération dans un esprit de partenariat
- IV. Piloter la mise en oeuvre du partenariat



Un réseau plus moderne, plus fiable, construit et exploité dans des conditions technico-économiques optimisées

En 2012 en Sud-ouest, nous avons investi 450 millions d'euros pour développer, renforcer, moderniser et sécuriser le réseau de distribution. Depuis 2009, ce sont 1,7 milliards d'euros qui ont ainsi été investis (+65% par rapport à la période 2005-2008).

Au périmètre de la concession, en 2012 nous avons investi 18,6M€, et depuis 2009, ce sont 61,3M€ qui ont ainsi été investis. L'effort reste à poursuivre, mais ces investissements ont notamment permis de :

- diviser par deux le nombre d'incidents sur le réseau moyenne tension
- réduire le temps de coupure moyen de 45% pour atteindre 53 minutes en 2012.

Pour améliorer la qualité de fourniture de l'électricité, nous continuons d'investir sur les ouvrages du réseau de distribution publique d'électricité dans des conditions de sécurité maximales et en optimisant l'efficacité des investissements réalisés sous notre maîtrise d'ouvrage.

La concertation avec les élus, en particulier les maires adjoints de quartier, mais aussi les riverains de nos chantiers est fondamentale. Nous l'avons ainsi mise en œuvre dans le quartier Saint Michel pour finir **début 2012** le renouvellement des ouvrages électriques avant la réhabilitation de la place autour de la basilique.

Du 29 mai au 8 juin 2012, ERDF a également procédé au remplacement de l'ensemble des coffrets d'alimentation électrique de la Place des Quinconces. Les travaux engagés par ERDF, issus de la démarche innovation et des remontées du terrain des agents à la suite d'interventions, permettront de faciliter et de sécuriser le raccordement de ces branchements provisoires, tout en améliorant le service à la clientèle. 43 coffrets de raccordement ont été remplacés par les équipes d'ERDF pendant les 9 jours qu'a duré le chantier. Les dates du chantier ont été établies en concertation avec la mairie de Bordeaux, afin de ne pas perturber le programme des manifestations de la Ville.



Coffret avant



Coffret après



Le 16 octobre 2012, le réseau Prévention Prestataires Aquitaine Nord a été réuni pour la première fois.



Un réel succès pour cette réunion fondatrice, avec près de 25 participants travaillant chez nos principaux prestataires travaux (Cana Elec, Céras, Chantiers d'Aquitaine, Copland, Darlavoix, Eiffage Energie, ETDE, ETPM, Ineo, PGC, Sud réseaux, Sobeca, SPIE, Sotrel, ...)

Le réseau Prévention Prestataires se réunira régulièrement, afin de partager sur les enjeux sécurité, et s'assurer de la bonne compréhension et de la mise en application des prescrits de base par tous les salariés des entreprises travaillant pour notre compte.

Cela passe par des visites sécurité sur les chantiers prestataires, le partage des informations sécurité, ou encore la participation des entreprises aux évènements prévention d'ERDF en Aquitaine Nord (cabine court-circuit...)

Le dialogue avec les fournisseurs est essentiel à la réussite de la politique industrielle d'ERDF. Ce dialogue est d'autant plus important qu'ERDF participe à la compétitivité des territoires grâce à ses investissements.

Nous réalisons en priorité nos achats sur le département de la Gironde auprès de PME: en 2012, 350 emplois ont ainsi été générés dont 222 dans des PME, pour un volume de travaux de 15 millions d'euros (27 millions au total).

C'est dans cet esprit qu'a été organisée une « Journée fournisseurs de matériel électrique » le 26 novembre dernier à Paris.

L'accord signé le 6 janvier 2012 par ERDF et les organisations syndicales sur la « sous-traitance responsable » pose un principe clef de la politique industrielle d'ERDF : l'amélioration des conditions de travail et d'emploi, de la prévention et de la qualification professionnelle des salariés des fournisseurs et des sous-traitants.

Le 13 juin 2012, Frédéric ABAL, Président du GIMELEC (Groupement des entreprises d'équipement électrique) et Michèle BELLON ont signé une charte de bonnes pratiques. Elle réaffirme la volonté des deux parties de développer des relations fondées sur des bases objectives, transparentes et équilibrées, sources de performance. Il s'agit notamment de prendre en compte le coût complet de l'achat, rechercher une offre économiquement équilibrée et intégrer la problématique environnementale.

En 2012, nous avons poursuivi notre démarche de réexamen de la durée de vie comptable des ouvrages de la distribution publique d'électricité afin de l'ajuster à la réalité technique constatée sur le terrain : la durée de vie des transformateurs a été ré estimée de 30 ans à 40 ans.



Une politique RH ambitieuse

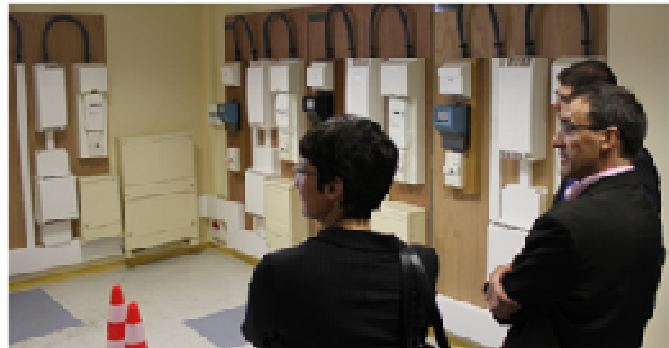
L'année 2012 marque une augmentation nette des effectifs de 2,6% par rapport à 2011 en Sud Ouest. 195 personnes ont rejoint ERDF en Sud Ouest (sur les 2145 recrutements au niveau national), ce sont 22,5% en plus par rapport à 2011 portant à 4.165 le nombre total de salariés à fin 2012 (4.061 en 2011). 3% de ces salariés sont des personnes handicapées.

Cette politique volontariste de recrutement s'est accompagnée d'un effort continu dans la formation professionnelle. Nous comptons en Sud Ouest à fin 2012, 229 apprentis (sur les 2271 alternants au niveau national) : ce sont 13% en plus par rapport à 2011. 60% des apprentis (103) sortis à la fin de l'année ont été embauchés. Les apprentis représentent plus de 50% des embauches en Sud Ouest.

Nous avons ouvert en Sud Ouest une Académie des métiers qui vise à développer 3 axes :

- la transmission des savoirs techniques et des gestes professionnels,
- la relation client avec un objectif de conforter la culture de service pour tous les agents,
- le développement managérial.

Pour assurer la transmission des savoirs techniques, l'Académie s'appuie sur le « Campus Régional des gestes professionnels d'ERDF en Sud Ouest » qui lui-même fonctionne grâce à des sites techniques comme le premier campus de formation à Pessac (site de Paillères), des sites techniques à Anglet, Pau et Tarbes et à quelques sites de prestataires avec qui nous avons un partenariat (lycée de Samatan, ISFME à St Affrique).



Le site de Pessac Paillères permet désormais de réaliser des formations au plus près du lieu de travail des agents d'ERDF en Aquitaine Nord (recyclages comptage et réseau aérien TST / BT, formation jeunes embauchés...).

Enfin, l'année 2012 a été une superbe année olympique. 5 athlètes salariés ERDF (4 valides, 1 en handisport) ont représenté fièrement et dignement la France aux JO de Londres.

Deux salariés d'ERDF en Sud Ouest ont eu à jouer un rôle symbolique fort : Patrick HEYER, chargé d'affaires en Dordogne, a été porteur de la flamme olympique en Angleterre.

François TILLOUS, chef d'agence dans les Pyrénées Atlantiques, a été ambassadeur des jeux à Londres.



Dans le domaine de la fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente :

Tarifs

Le 1^{er} juillet, conformément à la décision des pouvoirs publics prise en juillet 2011, la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) est passée de 9 à 10,5 €/MWh. Cette taxe, payée par tous les consommateurs d'électricité quel que soit leur fournisseur, finance principalement le développement des énergies renouvelables, la péréquation tarifaire et les tarifs sociaux de l'énergie.

Cette évolution de la CSPE représente pour les clients résidentiels bénéficiant des tarifs réglementés de vente une hausse moyenne de 1,3 % de leur facture, soit 9 € TTC par an.

Remarque sur l'évolution pour 2013 : le 1^{er} janvier 2013, le gouvernement a décidé de limiter la hausse de la CSPE à 3 €/MWh, ce qui portera sa valeur à 13,5 €/MWh. Dans un communiqué, le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a précisé que cette hausse conduirait à « une augmentation de 2,5 % des factures, soit environ 15 € par an et par ménage en moyenne ».

Le 23 juillet, les tarifs réglementés de vente de l'électricité ont évolué de 2 % hors taxes pour tous les consommateurs, conformément à l'annonce des pouvoirs publics du 9 juillet 2012.

Le 22 octobre, le Conseil d'État a annulé l'arrêté du 13 août 2009 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité sur la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010 (un nouvel arrêté, du 14 février 2013, a été publié au Journal Officiel le 15 mars 2013).

Qualité de service

Le 18 avril, est intervenue la signature de l'arrêté relatif aux factures d'électricité, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus (dit arrêté « facture »). Cet arrêté précise notamment les informations devant figurer sur les factures et prévoit la communication aux consommateurs d'un récapitulatif annuel.

Le nouvel arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2013, à l'exception des dispositions relatives au récapitulatif annuel applicables à partir du 1^{er} janvier 2014.

Le 8 novembre, après une enquête réalisée auprès de 21 000 clients, EDF a présenté ses « Engagements EDF & MOI » pour une relation personnalisée avec ses clients particuliers, conformément à l'annonce faite le 3 avril par le président d'EDF, Henri PROGLIO.

A partir du mois de novembre, les clients particuliers ont commencé à recevoir une nouvelle facture, plus simple et plus ergonomique.

Le 13 novembre, EDF a présenté à la FNCCR son dispositif d'engagements clients et la nouvelle facture EDF.

Précarité énergétique et solidarité

Le 8 mars, l'automatisation de l'accès au tarif de première nécessité (TPN) est entrée en vigueur. Cette modification réglementaire permet à tout client d'EDF pouvant prétendre au TPN de bénéficier automatiquement de la réduction à laquelle il a droit, sauf opposition expresse de sa part.

Le 14 juin, Philippe MONLOUBOU, directeur d'EDF Commerce, a été élu président de l'Union Nationale des Points d'Information Médiation Multi Services (UNPIMMS). La feuille de route de l'association pour les trois années à venir porte notamment sur la poursuite de la professionnalisation des salariés des points d'accueil et la mise en place d'un fonctionnement basé sur la concertation entre l'Union et les associations locales.

Le 10 décembre, la Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé pour trois ans leur engagement en faveur de la production et la réhabilitation de près de 3000 logements sociaux. Avec la signature d'un nouveau partenariat, EDF apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! ». Centré sur une offre nouvelle de logements très sociaux, ce partenariat a pour objectif de mettre à la disposition des personnes en grande difficulté des logements économes en énergie.

Le 27 décembre, l'extension de l'éligibilité au tarif de première nécessité est intervenue: le niveau de revenu est celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent.



L'organisation de la distribution d'électricité

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

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et les autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE).

Au niveau national, ERDF dispose, au même titre que les entreprises locales de distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ;

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 Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

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

La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

La double page infra présente en synthèse les données essentielles de votre concession.



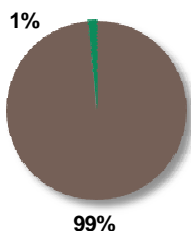
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession :

144 clients en injection (124 en 2011) et

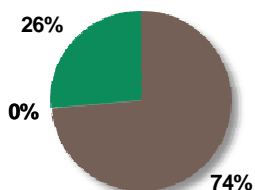
175 131 clients en soutirage (172 405 en 2011)

Répartition du nombre de producteurs



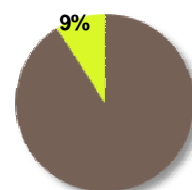
■ Photovoltaïque ■ Éolienne
■ Hydraulique ■ Autres

Puissance des producteurs

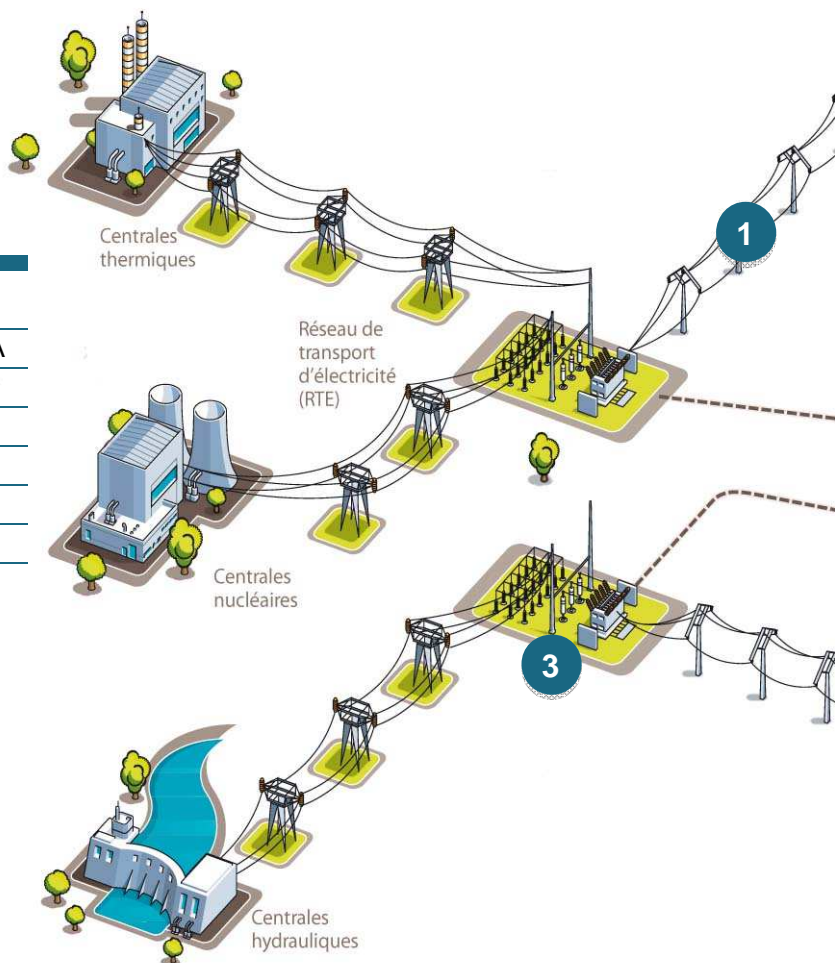


■ Photovoltaïque ■ Éolienne
■ Hydraulique ■ Autres

Répartition de l'énergie livrée



■ TRV* ■ Hors TRV



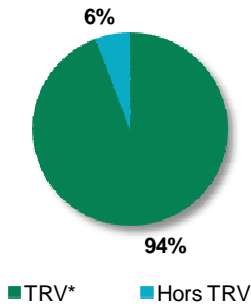
Chiffres clés

1	515	km de réseau moyenne tension HTA
2	144	installations de production
3	4	postes-sources
4	1 019	postes de transformation
5	175 131	points de livraison
6	1 007	km de réseau basse tension



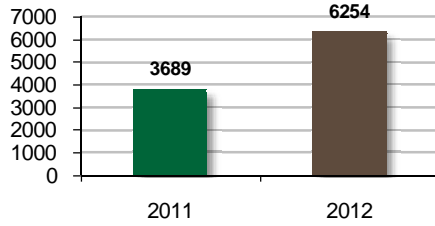
Les chiffres clés de la concession

Répartition du nombre de consommateurs



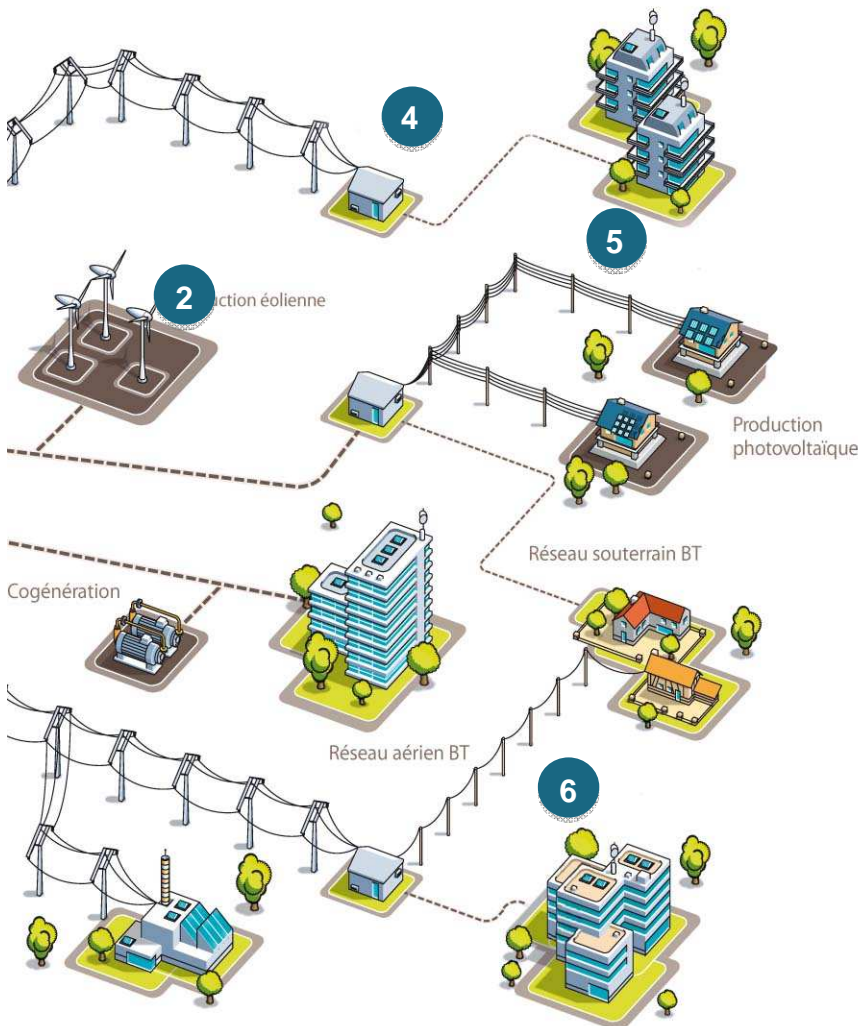
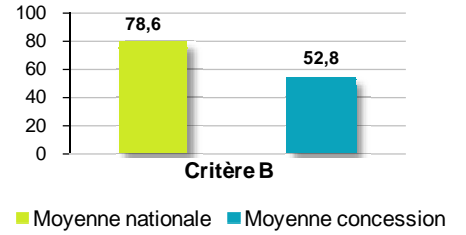
*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



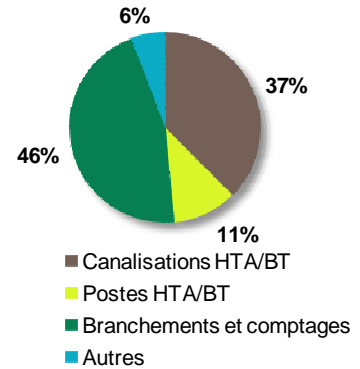
La qualité de desserte : Critère B 53 minutes (62 minutes vs 2011)

Durée moyenne de coupure des clients BT (en min)

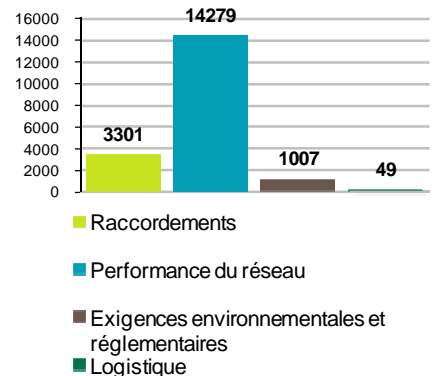


Le patrimoine : 15 285 k€ engagés pour améliorer la qualité

Valeur comptable des ouvrages



Investissements ERDF sur la concession (k€)





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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique.....	20
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	20
A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012.....	22
A.1.3 Perspectives pour l'année 2013.....	26
A.2 La proximité avec les clients	26
A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien	27
A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement	28
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes.....	31
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....	33
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire	33
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	34
A.4 Les éléments financiers de la concession	35
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	35
A.4.2 Les informations patrimoniales	36

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

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 2012, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de la fourniture

En 2012, dans le Sud Ouest, il n'y a pas eu d'incidents exceptionnels, c'est-à-dire ayant impacté plus de 100 000 clients. Le critère B Toutes Causes Confondues (TTC)¹ est donc cette année égal au critère B Hix².

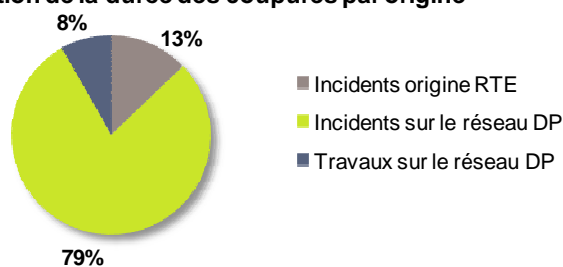
En sa qualité de gestionnaire du service public national de distribution de l'électricité, ERDF contribue à la **cohérence et la rationalisation du réseau** de distribution et à sa gestion sur l'ensemble du territoire métropolitain.

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

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

Temps de coupure toutes causes confondues (en min)	Durée moyenne totale annuelle par client BT		
	2011	2012	Variation
Critère B	62,2	52,8	-15,1%

Répartition de la durée des coupures par origine



L'année 2012 confirme la tendance à l'amélioration de la qualité de la continuité de fourniture observée ces dernières années sur la concession.

Hors incidents sur le réseau de transport (origine RTE – qui représentent environ 7 minutes), le temps de coupure moyen (ou critère B Hix) est de 46 minutes, dont 4 minutes dues à des travaux (pour 7,4 minutes en 2011), et 42 minutes dues à des incidents (pour 46 minutes en 2011).

¹ 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).

² Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.2.3



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

Au niveau national, toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul par rapport à 2011 qui avait été une année peu perturbée au plan climatique, mais en amélioration de 33% par rapport à la valeur moyenne nationale observée en 2010.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels, le temps de coupure moyen (ou critère B Hix) est de 73,6 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

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

Un client est dit « mal alimenté » en tenue de tension (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF, dite « méthode GDO-SIG », a donné lieu à l'organisation d'un séminaire d'information dans le cadre du processus d'évaluation par la profession. Ce séminaire s'est déroulé au printemps 2012 sous l'égide de l'État, en association avec la FNCCR et des représentants des autorités concédantes. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion. La méthode GDO a été reconduite jusqu'à fin 2013 par décret du 4 octobre 2012.

Le nombre de clients dits « mal alimentés » a fortement été réduit (- 84 %), en passant de 135 à 21.

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

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

Tenue de tension

Clients mal alimentés	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients BT au-delà des exigences de qualité	135	21	-84,4%
Nombre de clients HTA au-delà des exigences de qualité	0	0	—
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession(en %)	0,1%	0,0%	-84,6%

Concernant la tenue de tension, le niveau de qualité est respecté si le pourcentage d'utilisation n'excède pas 3% en dehors de cette plage.

Le décret qualité est donc bien respecté sur la concession pour la tenue de la tension.

L'évolution du nombre de clients mal alimentés (continuité de fourniture)

Un client est dit « mal alimenté » (CMA) en continuité de fourniture lorsque le nombre de coupures qu'il subit sur une année dépasse les valeurs admises.

Sur votre concession, est réputé mal alimenté tout client en basse tension (BT) ou en moyenne tension (HTA) pour lequel l'une au moins des trois exigences de qualité définies ci-après est dépassée :

- 6 coupures longues (>3mn)
- 35 coupures brèves (comprises entre 1 seconde et 3mn)
- 13 heures de durée cumulée de coupures longues.

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

Le niveau de qualité du réseau est réputé non respecté lorsque 5% des clients de la concession (et du département lorsque la concession n'est pas à la maille départementale) ont dépassé l'une au moins des trois valeurs indiquées ci-dessus (arrêté Qualité du 24/12/2007).

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

Continuité de fourniture

Clients mal alimentés	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients BT au-delà des exigences de qualité	0	0	—
Nombre de clients HTA au-delà des exigences de qualité	0	0	—
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession(en %)	0	0,0%	—

Le décret qualité est donc bien respecté sur la concession.

A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012

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

La politique d'investissement d'ERDF est orientée sur le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité.

Les priorités d'investissement s'appuient sur des choix techniques : les niveaux de tensions, les gammes de matériel, les principes d'architecture du réseau. Elles s'appuient également sur des hypothèses de charges et une ambition qualitative. La localisation des postes sources et le tracé des liaisons HTA structurantes sont importants afin de correspondre aux réalités locales et nécessaires.

Les dépenses d'investissement d'ERDF en 2012

Vous trouverez ci-dessous les investissements d'ERDF en 2011 et en 2012 sur votre concession. Ces investissements correspondent aux dépenses enregistrées pour l'élaboration de biens durables.

Investissements ERDF (en k€)	2011	2012
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	3 945	3 301
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	11 720	15 285
2.1 Performance du réseau	11 105	14 279
Dont renforcement	5 585	4 864
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	4 702	7 986
Dont moyens d'exploitation	818	1 429
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	615	1 007
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	0	120
Dont sécurité et obligations réglementaires	122	226
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	493	661
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	118	49
Total (en k€)	15 783	18 635

Entre 2011 et 2012, l'affectation de la part globale des branchements à la rubrique « raccordements des consommateurs et producteurs » a changé afin de vous fournir l'information la plus précise possible. En



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

effet, l'exploitation des données détaillées sur les raccordements, collectées dans les nouveaux outils de facturation des raccordements, permet aujourd'hui de ventiler ces coûts annuels au prorata des flux réels de nouveaux branchements, reflétant ainsi la dynamique de chaque territoire.

Les évolutions nécessaires ont été mises en place au 1er semestre 2012 et se traduisent donc dans la production de ce CRAC.

Il est à noter dans le tableau ci-dessus que la part des investissements mobilisée pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs, représente 17% du total (3,3 M€), contre 25% en 2011 (3,9 M€). La part la plus importante, 76% en 2012 (14,3 M€) et 70% en 2011 (11,1 M€), concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles figurent l'amélioration de la qualité de la fourniture, l'adaptation du réseau aux charges ou le renouvellement de nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage...).

Des investissements sont également réalisés par le concessionnaire dans des moyens qu'il mobilise au service de plusieurs concessions, dont la vôtre, et qui participent à l'alimentation du territoire de ces concessions ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

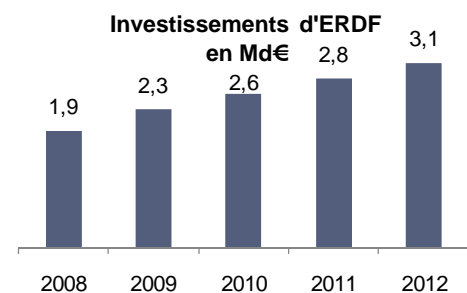
Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources situés dans et hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de celle-ci :

Investissements ERDF (en k€)	2011		2012	
Travaux postes sources		4984		4020
Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de la concession		197		1438
Total		5181		5458

Au niveau national, depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 63 % pour atteindre 3,1 milliards d'euros en 2012. En particulier, les investissements consacrés à la qualité sont en hausse de 15 % en 2012. En cumulé depuis 2008, ces investissements consacrés à la qualité ont ainsi augmenté de 85 %.

Environ la moitié du total de ces investissements est mobilisée pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles figurent l'amélioration de la qualité de la fourniture, l'adaptation du réseau aux charges ou le renouvellement de nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage...).

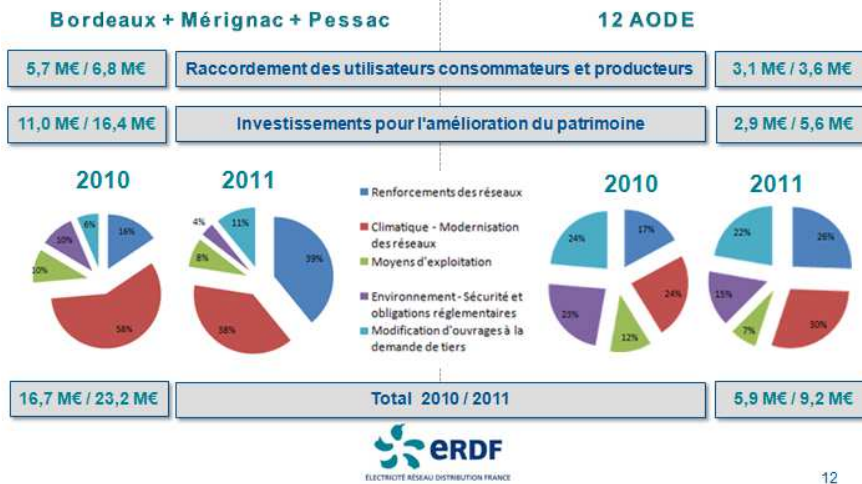
Par ailleurs, ERDF, distributeur désigné par l'État, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces investissements sont réalisés en recherchant l'optimisation des moyens prévus par le tarif national, garant de la péréquation, et bénéficient à l'ensemble des consommateurs. Cette approche, associée à une vision locale de la situation des réseaux et de la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns.



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

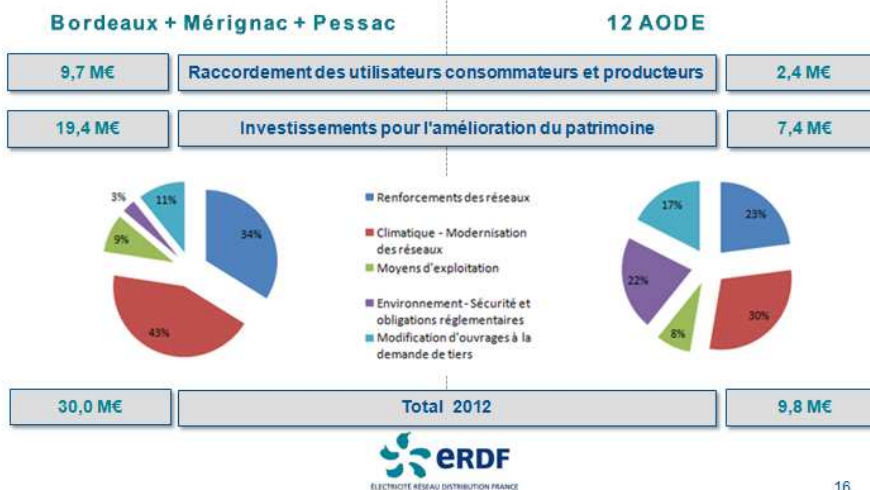
Lors de la conférence départementale, une présentation du prévisionnel 2012 a été réalisée à la maille des **communes concédantes de Gironde**. Vous trouverez ci-dessous les investissements d'ERDF en 2011 et 2012, ainsi que le prévisionnel, agrégés à cette maille.

2 Investissements réalisés par ERDF sur les territoires des 13 AODE en 2010 et 2011



12

3 Investissements prévus par ERDF sur les territoires des 13 AODE en 2012



16

Les montants des investissements réalisés sont légèrement supérieurs au prévisionnel.

La mise en œuvre en 2012 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF, la liste détaillée de ces travaux étant proposée en partie C.1.4.

Il s'agit de chantiers dont le coût unitaire est supérieur à 20 000 euros.

Les travaux dans les postes-sources

Libellé de l'affaire		Montant dépensé en 2012 (k€)
Installation d'un 2ième transformateur dans le poste source de Bordeaux Centre (225/15kV)	En cours	3 304
Achat du terrain pour le poste source de Bordeaux Centre		304

Les travaux en HTA

Rubrique	Nome	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant dépensé en 2012 k€
Raccordement consommateur		Raccordement de la ZAC « Berge du Lac »	2372	2555	210
Raccordement producteur		Raccordement du parc photovoltaïque Parc des expo	0	3530	191
Renforcements des réseaux		Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain avenue d'Arès	4204	4054	661
Modernisation des réseaux		Levée de contraintes réseau HTA départ Juadique	648	830	4118

Les travaux en BT

Rubrique	Nome	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Linéaire HTA déposé	Montant dépensé en 2012 k€
Modernisation des réseaux		Remplacement obsolescence réseau BT sout. / Gambetta	242	1149	-	289
Renforcements des réseaux		Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	-	418	-	145
Raccordement des consommateurs		Raccordement résidence, rue Emile Counord		161 + 150 (HTA)	33 (HTA)	100
Modification d'ouvrages à la demande de tiers		Modification d'ouvrage, rue Claveau / coordination avec le tram	1236	1610		82



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

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

De par l'importance des zones boisées dans le département de la Gironde, l'élagage constitue un enjeu majeur. L'entreprise dispense notamment des formations afin de recruter des prestataires qualifiés pour ces missions particulières. Ils sont formés et informés concernant la sécurité, l'organisation des chantiers, la géolocalisation des travaux, la réglementation des interventions...

Du 5 au 8 novembre 2012, ERDF a dispensé une formation sur l'élagage à Bazas auprès de cinq entrepreneurs de Gironde, Dordogne, Landes et Pyrénées Atlantiques. A la clef, une qualification (programme d'examen d'aptitude) qui devrait permettre à ces sociétés d'être prochainement titulaires de leur premier contrat d'élagage avec ERDF.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Département
	2012
Longueur de réseau traité (en km)	617
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1803

A.1.3 Perspectives pour l'année 2013

Nous poursuivons nos efforts d'investissement pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques.

Sur le plan national, environ 42 % des investissements seront consacrés au raccordement des nouveaux clients et des producteurs et à l'accompagnement de travaux de voirie, 38 % contribueront au renforcement et au renouvellement du réseau, 20 % permettront de répondre aux obligations réglementaires (en particulier la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT), à la modernisation des systèmes d'information et à la modernisation des moyens d'exploitation.

Au niveau de la concession de Bordeaux, la répartition des investissements est assez nettement distincte de celle qui apparaît au niveau national puisqu'on devrait conserver une répartition proche de 2012 : environ 20 % des investissements seront consacrés au raccordement des nouveaux clients et des producteurs et à l'accompagnement de travaux de voirie, 75% % contribueront au renforcement et au renouvellement du réseau, et 5 % permettront de répondre aux obligations réglementaires (en particulier la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT), à la modernisation des systèmes d'information et à la modernisation des moyens d'exploitation.

Nos diagnostics et nos priorités d'investissement

Les dépenses concernant l'amélioration de la qualité resteront en 2013 à un haut niveau pour poursuivre les programmes de fiabilisation et sécurisation du réseau aérien HTA par la dépose des portions de réseaux à risque, de prolongation de la durée de vie des réseaux aériens HTA, de renouvellement des câbles souterrains HTA « papier imprégné » et de renouvellement des composants des postes-sources.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en moyenne tension est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. Ces investissements sont engagés de façon à poursuivre dans les années à venir l'amélioration de la qualité perçue depuis 2011 tant au niveau national qu'au niveau de la concession.

Un programme spécifique de renouvellement de câbles basse tension est également engagé en complément puisque le diagnostic a été partagé durant la conférence départementale que le réseau basse tension était source d'une part importante des incidents constatés à Bordeaux (voir § C.1.3).

La coordination des travaux, entre nos programmes moyenne tension et basse tension, mais aussi avec d'autres gestionnaires de réseaux et la CUB pour la voirie, est systématiquement recherchée.

Les chantiers emblématiques pour 2013 correspondront à la poursuite du renouvellement des câbles anciens en papier imprégnés, tant en moyenne qu'en basse tension, en particulier dans le quartier de Bordeaux centre : zone des Grands Hommes et allées de Tourny, rue Saint Rémi. Nous poursuivrons également le programme de résorption des fils nus, et en particulier des fils nus de faible section.

A.2 La proximité avec les clients

A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien

Les clients souhaitent de la pro-activité de notre part afin que nous anticipions leurs besoins. Ils recherchent également des moyens simples d'accès qui les rendent plus autonomes dans leurs relations avec ERDF et la possibilité, lorsque c'est nécessaire, d'entrer en contact avec un interlocuteur privilégié qui facilite leurs démarches. Ils attendent des réponses pertinentes et conclusives à leurs demandes.

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

Des espaces personnalisés dédiés ont été créés (espaces particuliers, entreprises, 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.

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

S'agissant du marché d'affaires (entreprises et professionnels de l'immobilier), ERDF a nommé des interlocuteurs privilégiés marché d'affaires (IPMA) répartis sur tout le territoire. Ces IPMA vont à la rencontre de ces clients et facilitent leurs démarches.

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2012	
Accueil Acheminement		96,5%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)		92,4%
Accueil Dépannage		80,8%

Deux évènements climatiques de grande ampleur ont perturbé l'accessibilité de l'accueil Dépannage en 2012 : le Grand Froid du 8 au 12 février et la tempête des vents d'Autan les 18 et 19 octobre 2012.

Malgré les bons résultats tout au long de l'année, ces deux mois ont fortement impacté le résultat final.

Ce constat sur l'impact des aléas climatiques de grande ampleur sur l'efficacité de l'accueil Dépannage a amené ERDF Sud-ouest à renforcer ses actions autour de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE), autour de trois axes majeurs : s'exercer pour mieux gérer la situation de crise, anticiper afin d'être prêt à tout moment, intervenir dans les meilleurs délais.

A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2012, ERDF a expérimenté sur 5 régions « ERDF – Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdfdistribution.fr et mis à disposition de nos clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service sera généralisé en 2013.

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

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

Le raccordement des consommateurs

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements suivant :

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	168	170	1,2%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	131	141	7,6%

Sur le plan national, en 2012, l'activité de raccordement d'ERDF est restée soutenue avec la mise en service de plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, ce qui représente un niveau équivalent à celui de 2011. La diminution du nombre de permis de construire qui s'est accentuée en 2012 devrait se traduire par une baisse de l'activité en 2013.

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements BT individuels et collectifs neufs réalisés	164	

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

Les raccordements pour les clients du marché d'affaires impliquent régulièrement des travaux sur le réseau de distribution, ce qui impacte les délais de mise en service. Les clients professionnels expriment, de ce fait, des attentes fortes d'accompagnement et de suivi de leurs dossiers ainsi que d'anticipation des problématiques techniques. En 2012, les Interlocuteurs Raccordement ont assuré la coordination du dossier de raccordement de son ouverture jusqu'à la mise en service : les retours clients sont très favorables.

En outre, nous construisons avec nos clients une vraie relation de confiance pour répondre à leurs attentes spécifiques, qu'elles concernent les raccordements ou par la suite, la qualité de fourniture.

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

Raccordement BT de puissance comprise entre 36 et 250 kVA

Concession

2012

Nombre de raccordements neufs BT réalisés

34

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

Nombre de raccordements en HTA

Concession

2012

Nombre de raccordements neufs réalisés

7

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le ralentissement d'activité constaté en 2011 s'est accentué.

Au niveau national, environ 25 000 installations de production photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 36 kVA ont été raccordées au réseau en 2012, soit une baisse de plus de 50 % du nombre des raccordements par rapport à 2011.

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

Raccordement d'installations de production sans adaptation de réseau

Concession

2011

2012

Variation

Nombre de raccordements individuels neufs réalisés

37

9

-75,7%

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année de l'indicateur présenté ci-après :

Raccordement d'installations de production avec adaptation de réseau

Concession

2012

Nombre de raccordements individuels neufs réalisés

1

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

On notera la mise en service de la centrale photovoltaïque du parc des expositions de Bordeaux



Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2012	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	142	13 452
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	ICS	ICS

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

Sur ce segment, le ralentissement d'activité constaté en 2011 s'est accentué. Cette évolution est la conséquence du moratoire imposé par le gouvernement entre le 2/12/2010 et le 4/03/2011 sur les dossiers de demande de producteurs, puis des nouveaux appels d'offres pour les obligations d'achats réactualisés à la baisse tous les trois mois. Le moratoire a porté sur les demandes de raccordement supérieures à 3kW. A l'issue du moratoire, seules étaient recevables les demandes de raccordement inférieures à 100 kWc (Environ 100kVA) et des procédures d'appel d'offre étaient lancées.

A partir de mi 2012, on a vu réapparaitre des dossiers HTA, d'une part retenus à l'appel d'offre de la CRE et également, des dossiers HTA de plusieurs MW dans le cadre de l'obligation d'achat. Les propositions techniques et financières (PTF) de nombreux dossiers HTA ont été signées mais dans un contexte de fortes contraintes en termes de délais. En effet, hors appel d'offre, entre la date de demande complète de raccordement au réseau public par le producteur et la mise en service de l'installation (date de mise en service de son raccordement au réseau public), le délai est de 18 mois ce qui est peu compatible avec le contenu des travaux à réaliser (transformateur 63000V, passage de voies ferrées). Dans le cadre d'un appel d'offre, le délai est de 24 mois après la notification de la candidature retenue (correspondant à la date du dépôt du dossier complet). Cette situation crée des tensions également en termes de prix du raccordement puisque les tarifs après le moratoire sont plus faibles qu'auparavant.

En 2012, le nombre de demandes de producteurs importants (plusieurs MW) est trois fois plus élevé que le nombre de réponses aux appels d'offres dans le Sud Ouest, bien que le prix de rachat de l'électricité produite soit quasiment de moitié par rapport aux tarifs d'achat de l'appel d'offre. Certains départements sont particulièrement concernés : les Landes, la Gironde.

Cette multiplication des producteurs d'électricité génère des contraintes sur les réseaux existants (HTA, HTB et postes-sources) et peut nécessiter la création de nouvelles infrastructures importantes, surtout quand les lieux de production sont éloignés des lieux de consommation. Le schéma régional de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR) identifie les ouvrages d'infrastructures (réseau HTB et postes-sources) à créer ou à renforcer, permettant de respecter les ambitions affichées du Schéma régional climat-air-énergie (SRCAE).

Conformément au décret n°2011-678 du 16 juin 2011, le schéma régional climat-air-énergie (SRCAE) a été adopté le 15/11/2012 pour la région Aquitaine.

Conformément à l'article L. 321-7 du Code de l'énergie et au décret n°2012-533 du 20 avril 2012, le schéma régional de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR) pour la région Aquitaine a été élaboré par RTE, et en accord avec les GRD.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2011	2012	Variation
Concernant les branchements simples	120	102	-15,1%

Envoi des devis de raccordement

Nos résultats sur les délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

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

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	48,4%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	19	

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	88,9%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	56	

Nota : L'indicateur présenté ci-dessus est une innovation du CRAC 2012 : la mesure de l'évolution 2011-2012 est par conséquent indisponible.

Au plan national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2012 sont respectivement de 5,5 jours et de 18,3 jours, avec un taux d'envoi hors délai inférieur à 10 % dans le premier cas et à 15 % dans le second.

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.

Cet indicateur de par sa globalité recouvre plusieurs éléments de la relation client. Nos équipes analysent les forces et les axes de progrès par thèmes afin de mettre en place des actions concrètes pour satisfaire les clients.

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	92,4 %	91,7%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	86,7%

La gestion des réclamations

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



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

Répartition des réclamations par type (en %)	2011	Concession	
			2012
Raccordements		2,4%	2,5%
Relève et facturation	55,6%		54,3%
Accueil	1,7%		1,2%
Interventions techniques	26,1%		29,0%
Qualité de la fourniture	14,2%		13,0%
Total	100,0%		100,0%

En Sud-ouest des recommandations ont été élaborées avec les unités opérationnelles qui ont permis d'améliorer la qualité de traitement des réclamations ainsi que la formulation de réponses aux clients toujours plus complètes.

La répartition des réclamations par type, comme en 2011, souligne que les rubriques « Relève et facturation » et « Qualité de la fourniture » sont les plus importantes. En effet, les fluctuations du nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture traduisent des situations de crises, au gré des aléas climatiques. En 2012, la vague de « Grand froid » en février et les vents d'Autan en octobre ont créé des pics de réclamations.

De même, si la rubrique « Relève et facturation » se démarque, il est nécessaire de se rappeler que ce sont plus de 7 millions d'actes de relèves qui ont été réalisés en 2012, expliquant alors le poids de ce type de réclamations dans la répartition.

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

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

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

Nous entretenons avec vous, autorités concédantes et collectivités, une relation de proximité afin de répondre au mieux à vos 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 que nous souhaitons 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, nous agissons.

Nous voulons confirmer notre ancrage sur votre territoire à travers notre engagement d'entreprise citoyenne et responsable.

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement du projet social de la Ville

Le concessionnaire s'est impliqué dans ce club d'entreprises, Fonds d'Action contre l'Exclusion, dont l'ambition était de pouvoir contribuer à lutter contre l'exclusion et à favoriser l'insertion dans l'emploi de personnes en difficulté. ERDF avait notamment exploré la possibilité de s'impliquer dans le programme TAPAJ, en faisant laver des véhicules. Malheureusement, ce club a connu des difficultés de gestion, et ses activités se sont arrêtées début 2013.

En 2013, la perspective de s'impliquer dans le Fonds de Dotation Solidaire de la Ville sera investiguée.



ERDF a également été partenaire du « Free Handi'se Trophy » premier raid interentreprises ouvert à tous, valides ou personnes en situation de handicap, qui avait pour objectif de montrer que la diversité est source de performance et de fierté pour chacun, comme pour l'Entreprise, et qu'il est possible de faire bouger les idées reçues et les représentations du handicap.

Bordeaux a été la ville d'arrivée de ce raid.

Le mécénat pour les deuxièmes rencontres de l'innovation locale

ERDF a été partenaire des deuxièmes rencontres de l'innovation locale, organisées par la Ville de Bodeaux, sur le thème en 2012 était « Public / privé si loi si proche ».

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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

Illustration : le partenariat avec les « Petits Débrouillards d'Aquitaine »

A l'occasion de la 5ème édition de Quai des Sports, Jean-Guy Majourel, Directeur Régional ERDF en Aquitaine Nord, et Anne-Marie TILLIER, Présidente des Petits Débrouillards Aquitaine, ont signé mercredi 25 juillet sur le site de Quai des Sports à Bordeaux une convention de partenariat relative à l'opération « Les secrets de l'électricité » déployée en région Aquitaine à l'attention des publics jeunes.

Cette signature de convention a eu lieu en présence de Madame Arielle PIAZZA, adjointe au Maire de Bordeaux en charge de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Etudiante.

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



Jean-Guy Majourel, Arielle Piazza et Anne-Marie Tillier



Petits débrouillards à la découverte des secrets de l'électricité

Dans le cadre de la Fête du Nautisme, ERDF a également apporté son soutien à l'association JPG – Artothèm, un collectif d'artistes dont la vocation est de mettre l'art à la portée de tous. Des ateliers pour enfants, qui ont rencontré un franc succès, ont notamment permis au jeune public de découvrir différentes techniques artistiques.

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2011	2012
En agglomération	100 %	98 %
Hors agglomération	100 %	100 %
En zone classée	100 %	
Total	100 %	98 %

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

Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous votre maîtrise d'ouvrage s'est élevée à 19 906 euros. Ce financement correspond aux travaux réalisés sur les quais de Queyries et sur l'avenue du Grand Maurian.

A.4 Les éléments financiers de la concession

Nous poursuivons nos travaux d'amélioration de la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité. Depuis 2010, sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la ventilation des coûts au périmètre de la concession a été menée. De même, sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées.

Des explications méthodologiques vous sont présentées dans la partie C.3.

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

Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1. Les explications méthodologiques sur le calcul des charges, produits et contribution à l'équilibre figurent également au paragraphe C.3.2.

Produits (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des produits	63 484	68 037
Dont :		
Recettes d'acheminement	47 848	52 028
Autres recettes	6 397	6 362
Autres produits divers	9 238	9 647

Charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des charges	60 687	61 787
Dont :		
Achats et charges d'exploitation	42 515	43 758
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	1 833	1 888
Dotations nettes d'exploitation	12 477	12 578
Autres charges diverses	3 861	3 563

Contribution à l'équilibre	Concession	
	2011	2012
Montant (en k€)	-906	304

Total des produits – total des charges	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre) (en k€)	3 703	5 946

Le commentaire de ce tableau est fait au paragraphe C3.1

La différence entre les produits et les charges, y compris la contribution à l'équilibre, indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.

A.4.2 Les informations patrimoniales

Les valeurs présentées correspondent aux ouvrages concédés en exploitation, qu'ils aient été construits sous votre maîtrise d'ouvrage ou de la nôtre.

Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2012

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	83 153	52 190	123 360
Postes HTA/BT et transformateurs	30 828	15 292	44 998
Branchements et comptages	105 058	63 771	141 959
Autres biens	13 061	7 867	13 922
Total	232 100	139 120	324 240

Voir en partie C.4.1 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

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

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011. Les études ont porté en 2011, sur les canalisations aériennes en basse tension et en 2012, sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré estimer en 2011 les durées de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (voir le CRAC au titre de l'exercice 2011) et en 2012 celle des transformateurs HTA-BT, portées de 30 ans à 40 ans.

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective.

S'agissant des transformateurs HTA-BT, elles se traduisent par une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1^{er} janvier 2012 pour les ouvrages qui sont en réalité renouvelables après le terme du contrat de concession, ainsi que par une moindre dotation annuelle aux amortissements et à la provision pour renouvellement par rapport à 2011.

Ces études se poursuivront en 2013, notamment sur les canalisations souterraines en basse tension.

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2012

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets (Concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2012
Canalisations HTA/BT	75 967	7 496	435	745	83 153
Postes HTA/BT et transformateurs	29 737	1 490	121	519	30 828
Branchements et comptages ⁽¹⁾	103 021	1 997	955	916	105 058
Autres biens	12 976	426	53	394	13 061
Total	221 701	11 410	1 564	2 575	232 100

Voir en partie C.4.2 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

⁽¹⁾ **Précision sur la notion de biens non localisés** : certains biens sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession.

Cette situation s'explique par :

- la volumétrie des ouvrages concernés (comptage : 34 millions, branchements : 20 millions) ;

- la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs.

Des travaux ont cependant été engagés pour améliorer la localisation des ouvrages et les coûts associés au périmètre des concessions.

En 2012, une amélioration significative concerne l'affectation plus précise des coûts liés aux branchements à la maille de chaque concession.

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

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

Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Les passifs des concessions sont représentatifs des droits et obligations contractuels du cahier des charges. Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants (droits en nature) ou les droits sur les ouvrages futurs (droits en espèces).

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2011	2 012
Contre-valeur des biens concédés ³	133 593	139 120
Valeur nette comptable des financements ERDF ⁴	72 435	77 100

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

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

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

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2011	2012
Amortissement du financement du concédant ⁵	43 611	45 459

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

Montant des droits du concédant (en k€)	Concession	
	2011	2012
Somme des comptes 22941x, 22945X, 229541 et 22955x	104 768	107 479

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

³ Comptes 22941x et 22945x

⁴ Compte 22955x

⁵ Compte 229541



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

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2011 ⁶	2012
Provision	45 784	42 774

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition infra, partie C.4.1). Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2011 et 2012 intègre la reprise de provision sur les transformateurs HTA-BT relative aux ouvrages qui sont en fait renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 30 ans à 40 ans, pour un montant de 546k€. Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne « reprises sur amortissements et provisions » du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.

⁶ Pour rappel, en 2011, les modalités de calcul de la dotation à la provision pour renouvellement ont été affinées pour tenir compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession en-cours. La valeur pro-forma 2011 intègre l'impact de ces nouvelles modalités, soit 649k€ à fin 2011, qui n'avait pu être intégré dans la valeur de provision publiée dans le CRAC 2011 en partie A.4.2. S'agissant de nouvelles modalités de calcul, elles ont également été mises en œuvre en 2012.



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	42
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	42
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012.....	44
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu	46
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} juillet 2012.....	46
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente.....	47
B.3 La relation clientèle	48
B.3.1 La proximité avec les clients.....	48
La présence physique sur le territoire de la Concession	50
B.3.2 La qualité des relations et des services	50
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services.....	52
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	55
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	56
B.4.2 Une organisation adaptée	57
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant.....	59
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	59
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	60
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité	61



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

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

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

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

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

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

Tarif réglementé de vente

Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

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



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

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

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

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

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

B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'au 31 décembre 2015

Réversibilité

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



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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA ⁷	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		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
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales sur l'électricité sont réformées

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

Les TCFE sont au nombre de trois :

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

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

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

⁷ 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 23 juillet 2012

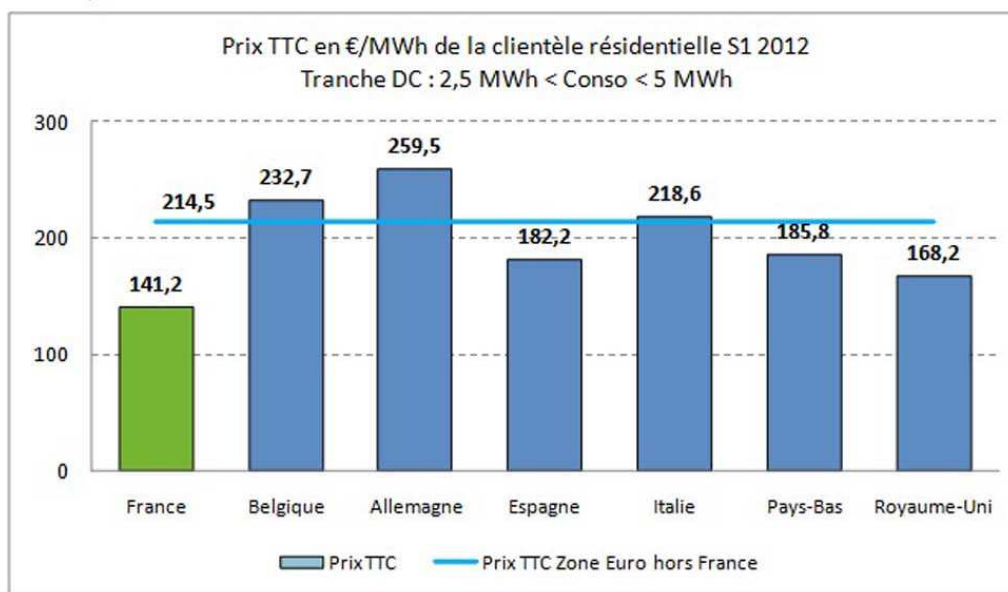
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire de réseau RTE).

Celle-ci se traduit par une évolution moyenne de :

- 0,9 euro TTC (soit 1,7 % TTC) par mois pour un client particulier au tarif Bleu,
- 1,6 euro HTVA (soit 1,7 % HTVA) par mois pour un client professionnel au tarif Bleu,
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Jaune (entreprise ou collectivité),
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Vert (entreprise ou collectivité).

Cette évolution est à distinguer de l'évolution au 1^{er} juillet 2012 de la Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité (CSPE), qui est une contribution payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur (cf. § B.1.4).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.8 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2012 : $141.2 \text{ €/MWh} * 4.8 \text{ MWh} = 678 \text{ € TTC / an}$.



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2012 disponibles le 08 janvier 2013.

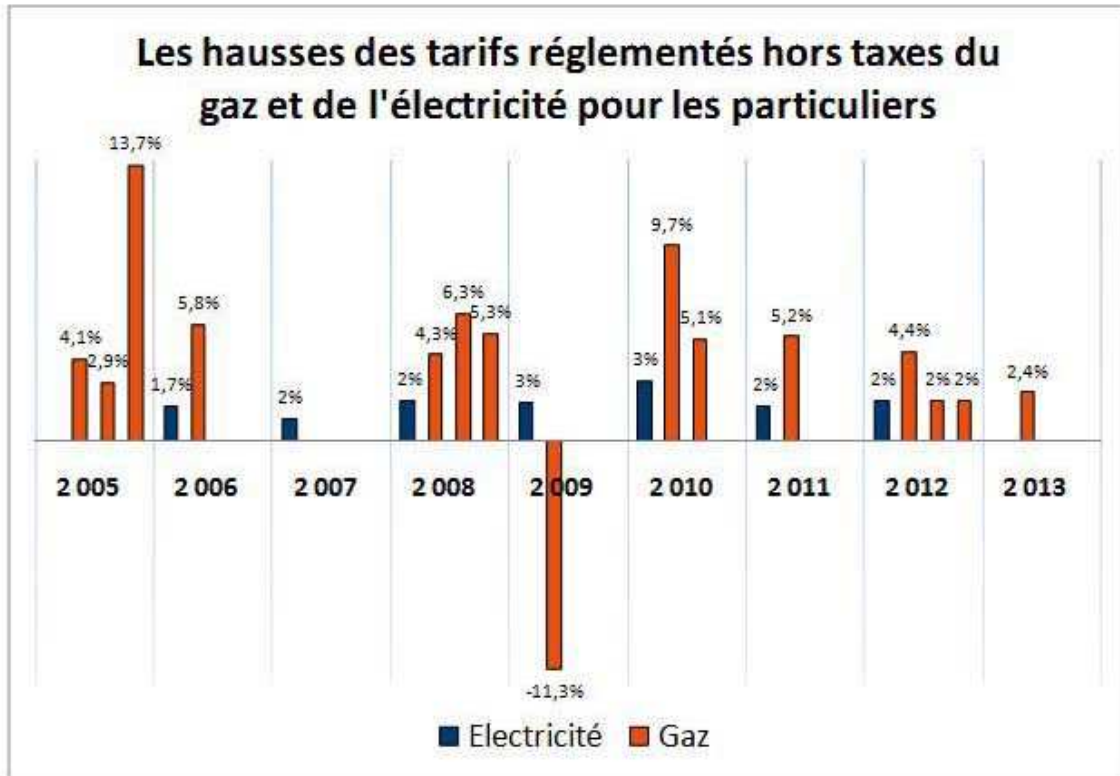
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

En moyenne, les ménages des autres pays européens paient leur électricité en moyenne 50 % plus cher TTC qu'en France (données Eurostat, clients particuliers) : le bénéfice pour les consommateurs est donc conservé par l'évolution tarifaire de 2012.

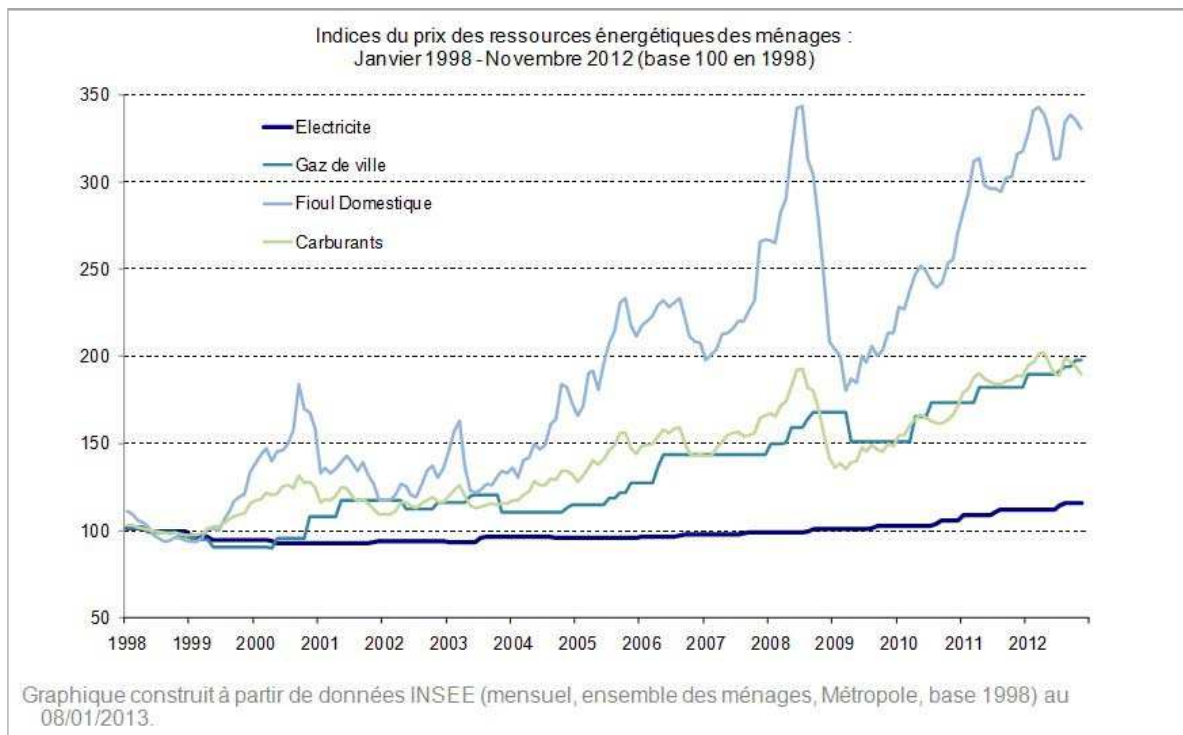
De plus, EDF accompagne ses clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de leur facture et d'efficacité énergétique.



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



Les hausses HT sont les hausses officielles publiées (sources Journal officiel et CRE).



Le consommateur d'électricité français, avantagé sur le plan européen, bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions des autres énergies en France.



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

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

Il n'y a pas eu de modification des conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels au cours de l'année 2012.

Concernant la modification des CGV de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients non - résidentiels, une réunion de concertation s'est tenue le 27 février 2012 entre EDF la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Les modifications procèdent essentiellement d'une mise en conformité avec la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME » (retranscription des dispositions de la section 12 du Code de la Consommation qui s'appliquent aux clients professionnels) et d'un alignement sur les CGV « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels. Les nouvelles CGV « Tarif Bleu » pour les clients non-résidentiels sont entrées en vigueur au 1er janvier 2013.

B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} juillet 2012

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

La CSPE a évolué le 1^{er} juillet 2012 et passe de 9 € / MWh à 10,5 € / MWh, conformément à la décision des pouvoirs publics de juillet 2011 (Loi de Finances Rectificative pour 2011).

L'évolution de la CSPE représente 1,5 € HT / MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité, ce qui correspond, pour les clients résidentiels au Tarif Réglementé de Vente, à une hausse en moyenne de 1,3 % de la facture TTC, soit 9 € TTC par an.



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

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

Total tarifs réglementés HT ⁸	2011	2012	Variation
Nombre de clients	163 015	165 477	1,5%
Énergie vendue en kWh	1 401 160 460	1 352 756 933	-3,5%
Recettes en €	123 743 979	119 515 907	-3,4%

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

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

Tarif bleu	2011	2012	Variation
Nombre de clients	161 068	163 495	1,5%
Énergie vendue en kWh	807 585 533	747 099 713	-7,5%
Recettes en €	75 974 333	70 788 276	-6,8%

Tarif jaune	2011	2012	Variation
Nombre de clients	1 568	1 606	2,4%
Énergie vendue en kWh	184 888 360	195 027 530	5,5%
Recettes en €	17 747 250	17 735 167	-0,1%

Tarif vert	2011	2012	Variation
Nombre de clients	379	376	-0,8%
Énergie vendue en kWh	408 686 567	410 629 690	0,5%
Recettes en €	30 022 396	30 992 464	3,2%

⁸ HT signifie sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA. Une anomalie dans le calcul pour l'élaboration des CRAC pour l'exercice 2011 a conduit à ce que certains chiffres relatifs aux recettes soient erronés sur certains tarifs. Dès que nous avons constaté cette erreur matérielle, les données ont été immédiatement rectifiées, ce qui conduit à vous présenter ce nouveau tableau qui se substitue à l'ancien. Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales.



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). Pour accompagner ses clients, EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, leur permettant de nous joindre à tout moment et comme ils le souhaitent, par internet, ou leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels, essentiellement le téléphone.

• Les canaux automatisés offrent un accès permanent. Ils permettent aux clients:

- D'accéder à l'ensemble des informations concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- De réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat: consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires...

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

Les nouveautés 2012 :

- Sur le site particuliers.edf.com, la FAQ (foire aux questions) a été totalement refondue pour mieux répondre aux attentes de nos clients en termes d'ergonomie et de mise en avant des sujets clés. Les rubriques du site ont également été revues pour gagner en compréhension et en lisibilité.
- L'application EDF & MOI permet désormais aux clients de se connecter à leur espace Client depuis leur « smartphone ». Ils peuvent consulter le montant de leur facture, l'évolution de leur consommation, les caractéristiques de leur contrat. En 2013, ils pourront également utiliser cette application pour payer leur facture, modifier leur RIB ou transmettre leur relevé de consommation.
- **le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) et deux numéros « vert » dédiés sont disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de première nécessité.
- **le canal courrier – courriel** est organisé pour un traitement des demandes avec accusé de réception rapide et délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de boutiques complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité avec la clientèle (développé ci-après).

En complément, une filière dédiée à la solidarité (avec des Correspondants Solidarité et des équipes de conseillers spécialisés) permet de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour les clients démunis.

EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

Le détail des canaux de contact d'EDF Commerce Sud-ouest en Aquitaine et Midi-Pyrénées est précisé dans la partie D « Vos interlocuteurs ».



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

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

Par le canal boutiques

Constitué de **121 implantations** réparties sur le territoire national, **dont 12 en région Sud-ouest**, le canal boutiques répond à un enjeu de proximité. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

Par l'engagement dans le développement des structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs :

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

Au plan national, EDF est partenaire de 177 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations. EDF assure la présidence de l'Union nationale des Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS) depuis juin 2012.

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

A fin 2012, plusieurs partenariats dans ce domaine sont déployés par **EDF Commerce Sud-ouest**, avec notamment,

-Deux PIMMS implantés en Gironde à Cenon et dans les Landes à Labouheyre : ces structures en partenariat avec les collectivités territoriales et des opérateurs de services (La poste, SNCF, ...) sont des lieux d'accueil, d'écoute, de conseil, d'orientation pour rétablir le lien avec les clients fragiles.

-Les conventions de partenariat avec l'association Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV) dans les départements du Lot et de la Haute Garonne.

-Les conventions de partenariat avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) dans cinq départements : l'Aveyron, la Dordogne, le Gers, le Lot et le Tarn.

Les actions d'accompagnement des clients en difficulté menées dans le cadre de ces partenariats ont pour principaux objectifs la prévention des situations d'impayés, la sensibilisation à la maîtrise de la consommation, la rapidité d'orientation vers les organismes sociaux.

Par un réseau de Points Services à la Poste et en mairie :

Les services d'EDF sont présents au plan national dans 419 Points Services, dont 70 en région Sud-ouest, principalement dans des bureaux de Poste (64) ou des locaux de collectivités territoriales (6). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite par téléphone avec un conseiller EDF.

Les clients d'EDF peuvent régler leur facture en espèces sans frais dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.



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

La présence physique pour la clientèle de la Concession

Dans le département de la Gironde, trois boutiques EDF accueillent la clientèle:

CENON, parc d'activités Jean Zay, 5 rue Condorcet
Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H

EYSINES, 38 rue de Bréteil
Du lundi au vendredi de 9H30 à 12H30 et de 14H00 à 17H45

BORDEAUX, 39-40 place Gambetta
Du lundi au vendredi de 9H30 à 18H30
Le samedi de 9H30 à 12H30

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 veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation d'accueillir et de traiter toutes leurs réclamations, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF est le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. 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, la réponse est immédiate,
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui se chargent de recontacter le client dans un délai de 30 jours maximum.

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

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

En région Sud-ouest, sur un volume de 26789 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 1024 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.



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

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2012, en particulier :

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients particuliers ayant une réclamation (Service Vocal Interactif réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers,
- la généralisation d'une politique de visibilité via l'annonce de délais de réponse prévisionnels et le développement de solutions d'accusé de réception multicanal afin de sécuriser le client sur la prise en charge de sa réclamation,
- Le lancement d'un engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » dans le cadre de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients Particuliers.

Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

Traitement de premier niveau

Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

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

Instance d'appel nationale

Service Consommateurs

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

Médiation

Médiateur EDF



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

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

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

Les clients particuliers et les clients 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 EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2012, 113 948 clients particuliers et 8005 clients professionnels ont été invités à s'exprimer par téléphone dont 14 044 clients particuliers et 971 clients professionnels sur la **région Sud-ouest**.

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, 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.

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

En 2012, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, EDF a développé de nouvelles actions en 2012 :

- Développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet
- Développement de la qualité de la réponse par l'enrichissement des parcours de formation et la mise en place d'un soutien « temps réel » pour favoriser une réponse immédiate au client sur l'état de sa demande
- Mise en place de confirmations d'actes en mode multi-canal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande
- Renforcement de la réactivité dans la mesure de la perception client via une question envoyée « à chaud » par SMS suite à contact et permettant de travailler la satisfaction au plus près du terrain.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV	2011		2012	
Région EDF Sud-ouest		85,9%		88,2%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV	2011		2012	
Région EDF Sud-ouest		87,2%		89,6%



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

Les clients collectivités territoriales

L'enquête de satisfaction des collectivités territoriales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2012, 1 308 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

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

En 2012, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé.

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

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV

	2011	2012
Région EDF Sud-ouest	82%	83%

Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales :

- 142 000 e-mails et 41 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés pour les informer sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et des taxes.
- Pour rendre la recherche plus intuitive sur www.edfcollectivites.fr, EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2012, plus de 480 000 visites ont été comptabilisées soit une progression de 20 % par rapport à 2011. Cette année 2012 a été mise sous le signe de l'innovation : animation ville 3D, application téléphone mobile permettant aux services des collectivités de consulter les principaux services du site edfcollectivites.fr, mise à disposition d'outils interactifs sur le site (un Outil d'Autoévaluation Energétique pour les petites communes, une calculette de simulation tarifaire, un kit pédagogique développement durable à destination des écoles). L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicatas de facture ou de bénéficier de factures électroniques. Toutes ces évolutions permettant d'atteindre un taux d'utilisateurs satisfaits à 90 % du site internet.
- En complément, plus de 100 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée, soit 1 325 459 envois sur 2012 : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. (on constate une augmentation de + de 20 % des lecteurs)

Les clients entreprises

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes.

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

En 2012, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF est de 77 % sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

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



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

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux TRV

	2011	2012
National	74,2 %	77 %

Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprise :

- La communication et l'information par courrier et par e-mail ont été renforcées : 140 497 courriers et 226 167 e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes, ainsi que la présentation de la nouvelle facture.
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été accentués pour répondre à la forte attente des entreprises.
- Les évolutions de l'espace visiteur ont permis l'accroissement du trafic : 1,2 million de visites sur le site www.edfentreprises.fr ont été enregistrées en 2012, soit une nette progression par rapport à 2011.
- En outre, 260 000 clients reçoivent la newsletter électronique Energie-news envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, elle a été diffusée à 1,3 millions d'exemplaires.

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites

	2011	2012	Variation
Région EDF Sud-Ouest	20 562	26 789	30%

L'augmentation régulière du nombre de réclamations écrites traitées peut s'expliquer principalement par,
-un contexte d'accroissement du niveau d'exigence des clients
-une démarche d'amélioration du dispositif d'identification et de traçage des courriers.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires

	2011	2012	Variation
Concession	30 570	30 221	-1,1%



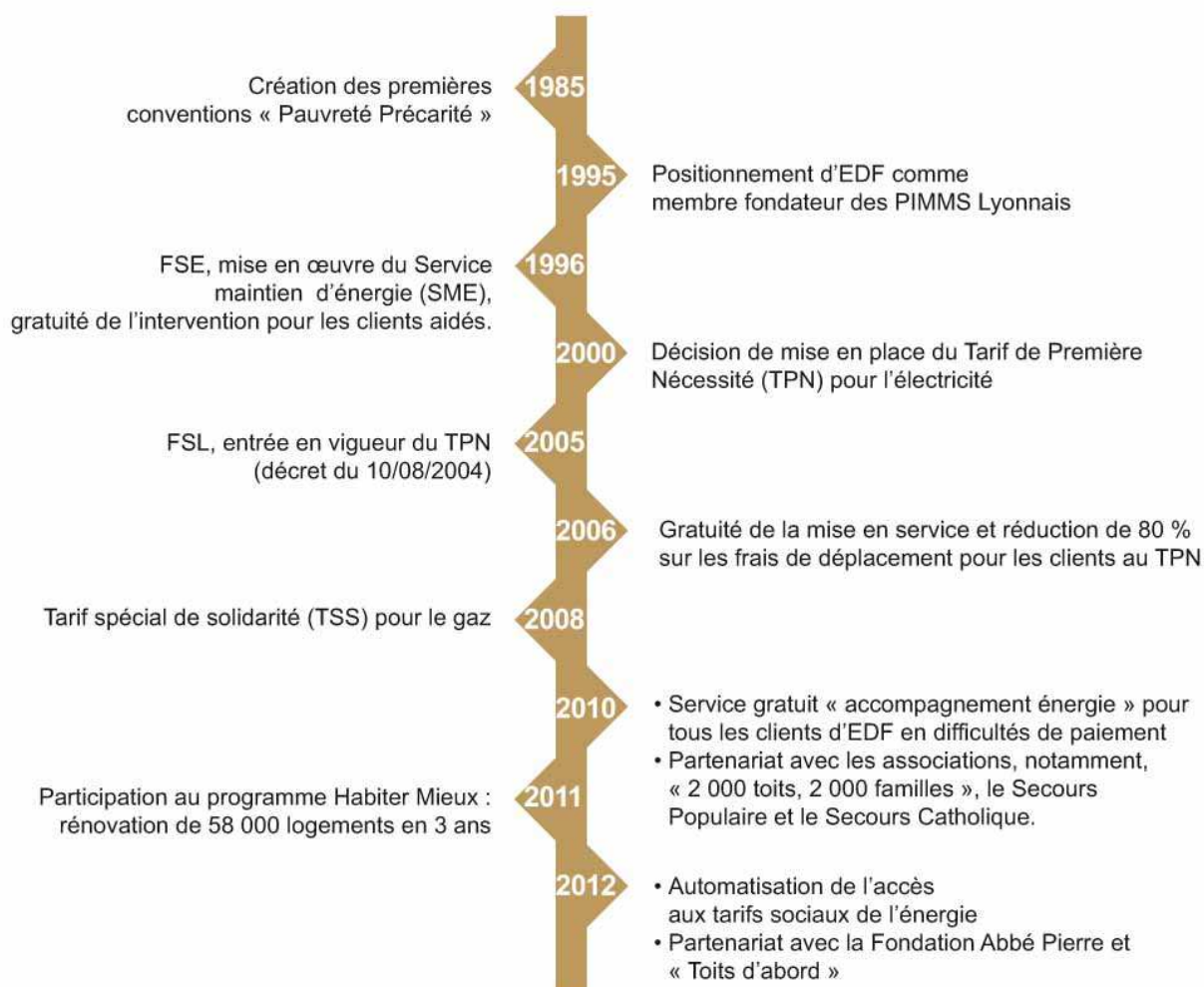
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

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

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





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

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de **23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés mensuellement et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.
- EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client.
- Jusqu'à présent, pour qu'un ménage soit éligible au TPN, il fallait que son revenu ouvre droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Depuis décembre 2012, le niveau de revenu doit être celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent.

Chiffres clés 2012 en région Sud-ouest

2 249 000 euros de contribution au FSL.

22 369 familles ont bénéficié d'une aide FSL

91 503 foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

33 conseillers et correspondants solidarité.

74600 appels téléphoniques traités.

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

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

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

Au plan national, près de 324 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés en 2012.

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



B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former **tous les conseillers clientèle (environ 400 pour la région Sud-ouest)** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **En région Sud-ouest, 33 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services spécialisés (CAF, CPAM, MSA, CCAS, DDASS), des élus et des associations caritatives.

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

Ces conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.

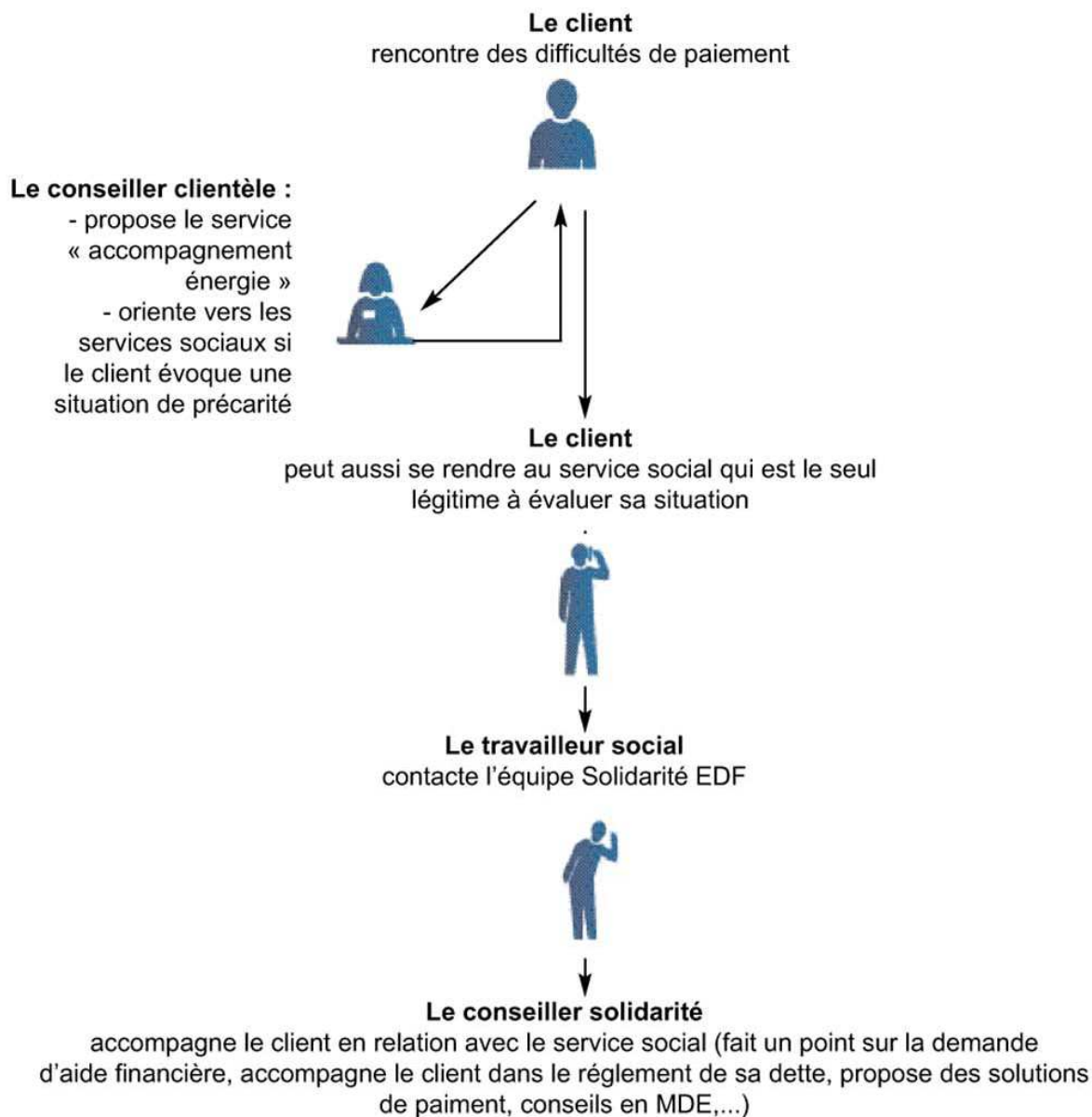
Pour la ville de Bordeaux et le Département de la Gironde, notre équipe est pilotée par un Correspondant solidarité dont les coordonnées sont précisées au chapitre D « Vos interlocuteurs ».

- **En cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09** : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



B. 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 démuni





B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF développe un réseau de partenariats, notamment dans des structures et dispositifs de médiation sociale, avec d'autres entreprises et les collectivités territoriales, pour garantir un accueil de proximité aux populations les plus fragiles, accueillir et accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés. (*Cf. § B.3.1 – La proximité avec les clients*)
- EDF a renouvelé son partenariat en 2012 avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations comme SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

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

- **EDF s'appuie sur des associations comme notamment Unis-Cité** pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans le logement et ainsi maîtriser la facture énergétique. Unis-Cité, association menant des actions d'utilité collective sur la base du service civil volontaire, a lancé avec le Ministère de l'écologie le programme Médiaterre. Une composante de ce programme est la promotion de la maîtrise de l'énergie auprès des habitants de quartiers sensibles. Le rôle d'EDF consiste à assurer la formation des volontaires d'Unis-cité.

Dans la région Sud-Ouest, EDF est ainsi partenaire des antennes d'Unis-Cité qui mène leur action dans les agglomérations de Bayonne, Bordeaux, Mont de Marsan, Pau, Toulouse.

- **Depuis 2005, EDF accompagne les bailleurs sociaux** dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage,...) et en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 025 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2012. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour **la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux** destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique. En 2012, 12 700 logements ont été engagés dans une rénovation thermique.

2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du programme « Habiter mieux ».

Ce programme, piloté par l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah), permet de financer à hauteur de 40 à 60% les travaux de rénovation énergétique des propriétaires occupants modestes.

« **Habiter mieux** », c'est :

- Des aides financières pour réaliser des travaux
- Un accompagnement lors des démarches, du montage du dossier à la réception des travaux, par des conseillers agréés par l'Etat

EDF s'engage à trois niveaux :

- Aider à l'identification des ménages éligibles,
- Participer au financement des aides sur les départements où EDF est énergéticien référent (en région Sud-ouest : la Gironde, les Landes, la Haute Garonne, le Gers, les Hautes Pyrénées, l'Ariège et le Lot)
- Réaliser des actions de sensibilisation et de formation à la maîtrise de la consommation d'énergie.



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

Dans un contexte de crise qui met de nombreuses familles dans une situation de précarité sociale, EDF Commerce Sud-ouest a poursuivi en 2012 son engagement pour agir contre la précarité énergétique.

Le Correspondant Solidarité a mené avec son équipe une action continue pour résoudre les situations des clients en difficulté de paiement en lien avec l'ensemble des acteurs sociaux. Il a aussi poursuivi la démarche de communication sur le dispositif de solidarité, sur le Tarif de Première Nécessité, sur la maîtrise de l'énergie afin de développer l'accompagnement et la prévention de la précarité énergétique.

Ces actions ont été conduites notamment,

- dans le cadre de la convention avec le Département de la Gironde portant sur le dispositif « Solidarité Energie » du Fonds de Solidarité pour le Logement
- en lien avec le CCAS de Bordeaux, en particulier par un dispositif « médiation énergie » mis en place dans les locaux du CCAS, 74 cours Saint Louis, pour prévenir les impayés d'énergie et orienter les clients en difficulté dans leurs démarches.
- en partenariat avec les associations caritatives Secours Catholique et Secours Populaire, pour la détection des situations difficiles, l'aide et l'information auprès des familles qu'elles accueillent.

L'année 2012 a été marquée par la signature au mois de septembre d'un protocole d'accord en faveur du développement durable entre la Ville de Bordeaux et EDF.

Un thème de ce partenariat est la lutte contre la précarité énergétique. Les actions de coopération identifiées portent sur,

- la sensibilisation aux économies d'énergie
- le repérage des ménages en situation de précarité énergétique
- l'accompagnement des programmes de rénovation de l'habitat énergivore
- l'information et communication sur les dispositifs existants

La Ville de Bordeaux et EDF s'engagent ainsi pour accompagner les familles précaires dans leurs difficultés liées à la facture énergétique.

B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

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

Participation EDF au FSL (en €)	2011	2012	Variation
Département	570 000	598 000	4,9%

A titre indicatif, 4617 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2011	2012	Variation
Concession	3 689	6254	69,5%

L'automatisation des procédures d'attribution du TPN a fait croître fortement le nombre de bénéficiaires en 2012.

On comptait ainsi, au 31 décembre 2012, près de 1,1 million de bénéficiaires du TPN au plan national pour 630 000 un an plus tôt.

Le nombre de services « accompagnement énergie »

Services « accompagnement énergie »	2011	2012	Variation
National	208 110	324 000	+56%

324 000 services «accompagnement énergie» ont été dispensés gratuitement en 2012.

Cette forte croissance est liée aux effets de la crise : de plus en plus de clients sont en situation de difficulté de paiement et se voient accorder le service "accompagnement énergie". Ce dispositif permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation :

- La mise en place d'un mécanisme de prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie...);
- Des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, étude de l'octroi d'un délai de paiement...).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Le réseau et la qualité de desserte	64
C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012.....	64
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012.....	65
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	66
C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession.....	68
C.2 Les clients.....	69
C.2.1 Panorama des clients de la concession	69
C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente.....	70
C.2.3 La qualité des relations et des services	71
C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF.....	74
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	75
C.3.1 Présentation et modalités de calcul.....	75
C.3.2 Calcul des éléments financiers.....	78
C.4 Les données patrimoniales	81
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	81
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	82
C.5 Les flux financiers de la concession	82
C.5.1 La redevance de concession	82
C.5.2 La participation au titre de l'article 8	83
C.5.3 Les partenariats et les conventions spécifiques	83

C.1 Le réseau et la qualité de desserte

C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012

Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	2011	Concession	Variation
		2012	
Réseau souterrain	506 728	512 860	1,2%
Réseau torsadé	0	0	0,0%
Réseau aérien nu	2 501	2 501	0,0%
Réseau total aérien	2 501	2 501	0,0%
Total réseau HTA	509 229	515 361	1,2%
Taux d'enfouissement HTA	99,5%	99,5%	

Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de postes	1 005	1 019	1,4%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2011	Concession	Variation
		2012	
Postes type rural	0	0	0,0%
Postes type urbain	1 005	1 019	1,4%
Dont postes sur poteau	0	0	0,0%
Dont postes cabines hautes	0	0	0,0%
Dont postes cabines basses	256	256	0,0%
Dont autres postes	749	763	1,9%

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

Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2011	Concession	Variation
		2012	
Réseau souterrain	798 473	807 896	1,2%
Réseau torsadé	112 596	112 331	-0,2%
Réseau aérien nu	87 623	87 129	-0,6%
Dont fils nus de faibles sections	3 899	3 756	-3,7%
Réseau total aérien	200 219	199 460	-0,4%
Total réseau BT	998 692	1 007 356	0,9%
Taux d'enfouissement BT	80,0%	80,2%	



Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2011	2012
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	12	12
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien		

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	157	147	129
> 10 ans et ≤ 20 ans	101	65	50
> 20 ans et ≤ 30 ans	98	105	172
> 30 ans et ≤ 40 ans	51	3	237
> 40 ans	108	688	431

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

C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012

En 2012, les travaux réalisés sous notre maîtrise d'ouvrage se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	7 571	18 391
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	7 571	18 391
Dont pour information		
Extension	1 477	5 500
Renouvellement ⁹	5 443	12 891
Renforcement	651	0

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	6 883	10 900
Torsadé	86	592
Aérien nu	0	0
Total	6 969	11 492
Dont pour information		
Extension	2 851	3 974
Renouvellement	2 843	6 640
Renforcement	1 275	878

⁹ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2011	2012
Neufs	1 776	2 001
Modifiés	470	457
Supprimés	1 276	1 233

C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

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

Les événements entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors incidents 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)		
	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	62	53	-15,1%

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2011	2012
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	13	11
Dont réseau aérien	0	0
Dont réseau souterrain	12	10
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	25	25
Dont réseau aérien	2	1
Dont réseau souterrain	13	13
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	319	313
Brèves (de 1s à 3 min.)	58	47

Nota : la somme du nombre d'incidents sur les réseaux aériens et souterrains de même niveau de tension pour 100km de réseau n'égal pas le nombre total d'incidents car le nombre de kilomètres de réseau n'est pas le même en aérien et en souterrain ».



Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2011	2012
Nombre de coupures pour travaux	106	54
Nombre sur réseau BT	102	47
Nombre sur réseau HTA	4	7
Temps moyen	8	4

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
	2011	2012
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,8	1,0
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,3	0,3

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2011	2012
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0	83
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	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	13 362	7 627
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	2 077	678
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 466	3 352

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



Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2011	2012
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	0,0%
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	

C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

Vous trouverez en annexe (partie E) la liste détaillée des principaux travaux réalisés sur le territoire de la concession avec leur localisation, leur consistance et leur montant de dépenses en 2012.

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
Détail des travaux en annexe E		

Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
Détail des travaux en annexe E		

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
Détail des travaux en annexe E		



C.2 Les clients

C.2.1 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		C4	BT	> 36 kVA		
Tarif bleu		C5		≤ 36 kVA		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Total des clients de la concession	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	172 405	175 131	1,6%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	1 468 160 059	1 488 343 314	1,4%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	50 343 442	53 094 179	5,5%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	170 309	173 028	1,6%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	785 503 865	813 996 787	3,6%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	33 432 331	36 024 003	7,8%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	1 744	1 752	0,5%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	216 451 667	212 801 717	-1,7%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	8 162 467	8 154 302	-0,1%

Total des clients HTA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	352	351	-0,3%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	466 204 527	461 544 810	-1,0%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	8 748 644	8 915 874	1,9%

C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Totaux tarifs réglementés	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients	163 015	165 477	1,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	1 401 160 460	1 352 756 933	-3,5%
Recettes <i>en €</i>	123 743 979	119 515 907	-3,4%

Tarif bleu	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients	161 068	163 495	1,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	807 585 533	747 099 713	-7,5%
Recettes <i>en €</i>	75 974 333	70 788 276	-6,8%

Tarif jaune	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients	1 568	1 606	2,4%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	184 888 360	195 027 530	5,5%
Recettes <i>en €</i>	17 747 250	17 735 167	-0,1%

Tarif vert	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients	379	376	-0,8%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	408 686 567	410 629 690	0,5%
Recettes <i>en €</i>	30 022 396	30 992 464	3,2%



C.2.3 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

Nous nous attachons à mesurer la satisfaction globale des clients 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 2012, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

Les clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Département	87,6%	91,7%

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

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Département	87,9%	86,7%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Région ERDF	78,1%	82,6%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD :

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Région ERDF	85,2%	92,4%

L'amélioration du traitement des réclamations

Nous nous sommes engagés, dans le cadre du code de bonne conduite, à faciliter les démarches des clients 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.

En 2012, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2011	2012
Taux de réponses sous 30 jours	98,0%	96,4%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2011	2012
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,8%	95,5%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	97,3%	98,1%

Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente (TRV)

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 :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	Région EDF Sud-ouest	
	2011	2012
Région EDF Sud-ouest	85,9%	88,2%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV (en %)	Région EDF Sud-ouest	
	2011	2012
Région EDF Sud-ouest	87,2%	89,6%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV (en %)	Région EDF Sud-ouest	
	2011	2012
Région EDF Sud-ouest	82%	83%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux TRV (en %)

	2011	2012
National	74,2%	77%

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites (en nb)

	2011	2012	Variation
Région EDF Sud-ouest	20562	26789	30%

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires (en nb)

	2011	2012	Variation
Concession	30 570	30 221	-1,1%

C.2.4 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. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département avec un ensemble de partenaires.

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

Participation EDF au FSL (en €)			
	2011	2012	Variation
Département	570 000	598 000	4,9%

À titre indicatif, **4617** clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN (en nb)			
	2011	2012	Variation
Concession	3 689	6254	69,5%



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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

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

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

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

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il est défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et 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, le total des produits et charges des concessions est toujours égal au résultat d'exploitation (normes françaises) d'ERDF. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

De façon à ce que l'impact des faits régionaux, voire locaux, soit mieux visible dans les différents postes de charge reconstitués au périmètre de la concession, les dépenses relatives aux charges nationales affectées à la concession sont désormais présentées de façon distincte dans le tableau ci-dessous.

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	2011	2012
Recettes d'acheminement	47 848	52 028
dont clients HTA	9 047	9 290
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	33 481	36 117
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	7 587	7 874
dont autres	-2 267	-1 253
Recettes de raccordements et prestations	4 742	4 744
dont raccordements	3 395	3 360
dont prestations	1 347	1 384
Autres recettes	1 656	1 618
Chiffre d'affaires net	54 246	58 390
Autres produits	9 238	9 647
Production stockée et immobilisée	6 076	6 015
Reprises sur amortissements et provisions	2 699	3 076
Autres produits divers	463	556
Total des produits	63 484	68 037

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	2011	2012
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	34 526	35 047
Accès réseau amont	13 759	14 454
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	7 504	7 274
Redevance de concession	70	72
Autres consommations externes	13 193	13 247
Impôts, taxes et versements assimilés	3 459	3 652
Contribution au Facé	1 763	1 816
Autres impôts et taxes	1 696	1 836
Charges de personnel	6 363	6 947
Dotations d'exploitation	12 477	12 578
Dotation aux amortissements DP	6 575	6 734
Dotation aux provisions DP	1 146	1 179
Autres dotations d'exploitation	4 756	4 665
Autres charges	1 991	1 681
Charges centrales	1 870	1 881
Total des charges	60 687	61 787

Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	
Montant	-906	304

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	3 703	5 946



Rubrique produits

Le chiffre d'affaires augmente significativement de 7,6% présentant une réalité contrastée entre les recettes d'acheminement et les recettes de raccordement.

L'évolution en hausse des recettes d'acheminement (+8,7%) s'explique par :

- Le fait que 2012 était une année bissextile ;
- Des volumes acheminés en légère hausse (+1,4%)
- Un effet prix favorable de + 1,8% lié à la réévaluation du TURPE 3 au 01 août 2012 ;
- Un moindre terme correctif négatif au titre de l'énergie en compteur (plus d'énergie en compteur en 2012 du fait du froid de fin d'année) figurant à la rubrique "autres" ;

La hausse des volumes acheminés est liée au fait que l'année 2012 pour le département de la Gironde a été une année froide, contrairement à 2011 qui avait été une année particulièrement douce sur le plan climatique. Ces conditions météorologiques ont fait augmenter les consommations de chauffage électrique.

Les recettes de raccordement ont stagné.

Rubrique charges

La hausse légère des charges (+1,8%) s'explique par :

- Des charges d'accès au réseau de RTE qui ont progressé de +5% non compensées totalement par la diminution du coût des achats d'énergie pour couvrir les pertes (-3%).
- Les autres consommations externes sont en légère hausse de +0,4%, en lien avec les investissements opérés.
- Les montants des impôts, taxes et contribution au CAS ER continuent de progresser (+5,6%).
- Les charges de personnel augmentent de +9% du fait des recrutements opérés.
- Les dotations aux amortissements augmentent de +2,4% du fait de nos investissements en hausse.
- Globalement, les autres charges, y compris les charges centrales, diminuent (-7,7%)

C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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

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



Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

- **Recettes d'acheminement** : il s'agit :
 - **de l'acheminement livré et facturé** : clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
 - **de l'acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent positive ou négative). Il s'agit principalement de l'énergie en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des Produits.
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

Chiffre d'affaires : il représente la somme des recettes du distributeur.

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

Charges

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

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

- **Accès réseau amont** : charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2012.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

- **CAS FACE (compte d'affectation spéciale « Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale)** : La « Contribution au FACE », versée par ERDF au niveau national et dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale
- **Autres impôts et taxes** : principalement les impôts directs locaux.
- On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : la TVA).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Charges de personnel : elles comportent les salaires et traitements ainsi que les charges sociales. Depuis 2010, au sein de la rubrique achats et charges d'exploitation, la ventilation des charges de personnel affectées à l'exploitation est différente pour les agents travaillant sur le réseau (au prorata des km de réseau) et pour les autres agents (au prorata du nombre de clients).

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

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

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

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

Contribution à l'équilibre

« Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par un calcul des éléments financiers intégrant une contribution à l'équilibre. Cette contribution correspond au ratio du résultat d'exploitation d'ERDF sur le chiffre d'affaires 2012 appliqué à la concession. Chaque concession présente au final le même ratio résultat d'exploitation / chiffre d'affaires en intégrant la contribution à l'équilibre.

En 2012, la contribution à l'équilibre apparaît distinctement après la présentation des produits et des charges de la concession, elle ne constitue ni un produit, ni une charge de la concession.

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF. Elle symbolise de ce fait l'intérêt général et non la performance économique au périmètre local.

La contribution à l'équilibre est signée (affectée d'un signe +/-). Ce signe permet de situer la concession par rapport au montant des charges constaté dans les comptes d'ERDF.

Une contribution à l'équilibre négative signifie qu'il est nécessaire de réduire le montant des charges de la concession du montant de la contribution à l'équilibre pour parvenir au montant de charges constaté au niveau national.

Une contribution à l'équilibre positive signifie que les charges constatées ou affectées à la concession sont inférieures au montant des charges constatées au niveau national ».



C.4 Les données patrimoniales

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

Immobilisations conçédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	33 846	8 946	24 901	43 202	3 418
dont aérien	52	28	24	96	22
dont souterrain	33 795	8 917	24 877	43 107	3 396
Canalisations BT	49 307	22 017	27 290	80 158	19 937
dont aérien	3 593	2 178	1 415	7 829	2 149
dont souterrain	45 713	19 839	25 875	72 329	17 789
Postes HTA/BT	18 063	10 417	7 646	27 593	5 750
Autres biens localisés	12 009	4 839	7 170	12 811	145
Branchements/CM	88 632	31 902	56 730	125 534	11 026
Comptage	16 426	9 385	7 041	16 426	0
Transformateurs HTA/BT	12 766	5 120	7 646	17 405	2 485
Autres biens non localisés	1 053	356	696	1 111	13
Total biens conçédés	232 100	92 980	139 120	324 240	42 774

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 à 50 ans (pour les canalisations BT aériennes torsadées) ; postes HTA/BT et transformateurs : 30 ans à 40 ans (pour les transformateurs HTA-BT) ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2012, 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.

C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2012 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2012
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	29 502	4 878	100	633	33 846
dont aérien	39	13	0	0	52
dont souterrain	29 463	4 865	100	633	33 795
Canalisations BT	46 465	2 619	335	112	49 307
dont aérien	3 553	54	3	17	3 593
dont souterrain	42 912	2 565	332	96	45 713
Postes HTA/BT	17 274	947	52	211	18 063
Autres biens localisés	11 961	388	54	394	12 009
Branchements/CM ¹⁰	86 813	1 510	955	646	88 632
Comptage	16 208	488	1	271	16 426
Transformateurs HTA/BT	12 463	542	69	308	12 766
Autres biens non localisés	1 015	38	-1	0	1 053
Total actifs concédés	221 701	11 410	1 564	2 575	232 100

Définitions :

Les valeurs brutes « pro forma » correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2012.

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

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

C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 La redevance de concession

Les modalités de calcul

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

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

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

¹⁰ cf. en partie A.4.2., les précisions concernant l'affectation des coûts des branchements au périmètre de la concession



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Le montant de la redevance au titre de l'exercice 2012

Montants du terme R1 (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Redevance R1	70 003	71 994	2,8%

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

Conformément aux stipulations de l'article 8 du cahier des charges, nous participons au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de votre concession.

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Article 8 « travaux environnement »	0	119 906	-

Cette valeur 2012 représente le montant de la subvention attribuée par ERDF (40 % du brut)

C.5.3 Les partenariats et les conventions spécifiques

Nous intervenons également dans le cadre de partenariats spécifiques qui contribuent à l'attractivité et à la dynamique de la Ville de Bordeaux, à l'image de notre adhésion à Bordeaux Gironde Investissement, pour faciliter son rôle d'accueil de nouveaux acteurs économiques sur le territoire.

ERDF a dédié 4000 euros à l'association des Petits Débrouillards Aquitaine pour qu'elle anime l'opération « Les secrets de l'électricité dévoilés aux plus jeunes » durant la 5^e édition de Quai des Sports.

ERDF a également été mécène, à hauteur de 2000 euros, de la seconde édition des « rencontres de l'innovation locale » sur le thème « Public / Privé si loin si proche » organisé par la Ville de Bordeaux en septembre 2012.

ERDF a également soutenu l'association Art'o'them à l'occasion de la Fête du Nautisme, pour 500 euros.

En termes de perspectives, 2013 devrait être en particulier l'année du rapprochement entre ERDF et les organisateurs des grands événements sur les quais, en particulier la Fête du Fleuve, dont il importe de sécuriser le déroulé, afin de ne pas réitérer l'incident qui a perturbé le son et lumière de la Fête du Vin 2012.



D. Vos interlocuteurs



D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	87
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	88



Le concessionnaire est représenté localement par ERDF

ERDF Direction Territoriale Gironde

4, rue Isaac Newton
BP 39
33705 Mérignac Cedex

EDF

EDF Commerce Sud-ouest

4 rue Claude Marie Perroud
ACI B001 WP
31096 Toulouse





D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Cyrille ABONNEL	Directeur Territorial	05 57 92 75 62	cyrille.abonnel@erdf.fr
Jean Claude DE MUNICO	Interlocuteur Privilégié	En retraite depuis le 30 avril 2013	
Serge GODIER	Interlocuteur Privilégié de la Ville de BORDEAUX	05 57 92 74 94	serge.godier@erdf.fr
René Pierre VATTIER	Attaché Concessions	05 56 94 46 95	rene.vattier@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 Électricité** » : Pour la concession : **N° 0 972 675 033**

L'accueil distributeur pour les particuliers et les professionnels

En 2013, un accueil a été créé pour les particuliers comme pour les professionnels, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h.

Pour les particuliers, sur votre concession : **N° 0 969 321 867**

Pour les professionnels, sur votre concession : **N° 0 969 321 868**

Pour les professionnels de l'immobilier et de la construction: **N° 0 969 321 877**

Le Sud-Ouest est la seule région à ouvrir actuellement un accueil téléphonique pour le marché d'affaires : pour votre concession, le N° est **le 09 69 321 899**.

L'accueil pour le raccordement des installations de production

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

Pour toute information, le N° est le **09 69 365 989**.

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** ».

Pour toute information, le N° est le **0820 031 922**.

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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



D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Francis RIETHER	Directeur du Développement Territorial	05 40 12 20 62	francis.riether@edf.fr
Mourad OUHENDI	Correspondant Solidarité	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 en région Sud-ouest est assurée par **EDF Commerce Sud-ouest**.

La relation avec la clientèle est organisée en **4 marchés** :

- les clients Particuliers
- les clients Entreprises et Professionnels
- les clients Grandes Entreprises
- les clients Collectivités Locales

La relation contractuelle avec les clients repose sur plusieurs canaux de contact :

Le site internet www.edf.fr

Un espace spécifique est destiné à chaque segment de clients : Particuliers, Professionnels, Entreprises, Collectivités Locales.

Le canal téléphonique

8 sites de Relation Clients Particuliers à Eysines, Cenon, Périgueux, Muret, Toulouse, Cahors, Anglet et Pau.

1 site de Relation Clients Professionnels à Bordeaux.

3 sites de Relation Clients Entreprises à Bayonne, Pau et Bordeaux et 1 site de relation Clients Grandes Entreprises à Anglet.

5 sites principaux de Relation Clients Collectivités Locales à Toulouse, Saint Sulpice, Tarbes, Le Bouscat, et Pau.

6 Correspondants solidarité et leurs équipes pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des Communes et des Conseils Généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.



D. Vos interlocuteurs

Les numéros de téléphone

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 N° non surtaxé	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
39 29 Prix d'un appel local		Projets et travaux dans l'habitat
0 800 650 309 Prix d'un appel local	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123 Prix d'un appel local		Information sur le TPN
0 810 810 116 <i>prix d'un appel local</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 810 333 776 Prix d'un appel local	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
0 820 821 333 Prix d'un appel local	Les clients Entreprises	
0 820 144 007 Prix d'un appel local	Les clients Grandes Entreprises	
Départements Dordogne, Gironde, Lot et Garonne :	Les clients Collectivités Locales	
05 40 13 00 98 Départements Landes, Pyrénées Atlantiques :		
05 40 13 01 00 Départements Haute- Garonne, Lot :		
05 40 13 00 30 Département Ariège, Gers, Hautes-Pyrénées :		
05 40 13 01 03 Départements Aveyron, Tarn, Tarn et Garonne :		
05 40 13 01 01		

Les correspondants Solidarité

Dordogne	Jean Jacques BORDERIE : 05 57 14 34 66
Gironde, Lot et Garonne	Mourad OUHENDI : 05 57 14 34 18
Landes, Pyrénées Atlantiques, Hautes Pyrénées	Patricia ARHETS : 05 59 58 56 08
Ariège, Haute-Garonne, Gers	Soraya DJERBOU : 05 34 61 70 38
Tarn	Béatrice FASSINO : 05 34 61 70 14
Aveyron, Lot, Tarn et Garonne	Christian KUYLLE : 05 65 24 05 44



D. Vos interlocuteurs

Le canal physique

Pour la clientèle des Particuliers, un réseau de 12 boutiques EDF est complété par des structures de partenariats en relais de proximité avec la clientèle (Points Service Poste, Point d'Information Médiation Multi Services, permanences ADIL, Relais de Service Public...)





E. Annexe



E.1 Liste détaillée des travaux réalisés en 2012	94
E.2 Liste des documents complémentaires remis avec le Compte-rendu d'activité.....	99



E.1 Liste détaillée des travaux réalisés en 2012

Raccordement des consommateurs et des producteurs

Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 k€
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	100
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	76
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	63
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	53
Raccordement clients BT >= 120kVA	41
Raccordement clients BT >= 120kVA	38
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	35
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	35
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	34
Raccordement clients BT >= 120kVA	34
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	34
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	34
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	32
Raccordement clients BT >= 120kVA	31
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	28
Raccordement clients BT >= 120kVA	27
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	25
Raccordement clients BT >= 120kVA	24
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	23
Raccordement des ZAC et Secteurs d'Aménagements	210
Raccordement producteurs HTA	191
Raccordement clients HTA	32
Raccordement clients HTA	29



Performance du réseau

Libellé de l'affaire (sur le réseau BT)	Montant des dépenses en 2012 k€
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Petit Paris/Gambetta.	289
A8 Av CHARLES DE GAULLE-CAUDERAN	256
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux TERTRE	235
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Canteloup Renforcement	193
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux CAPITOLE Vétusté	185
DBF BX Petit Paris Opp Voirie CUB et HT.	179
DBF BX Segur Cont U en GDO	145
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux PORTO RICHE Vétusté	138
DBF BX RUAT OPP Voirie Rempl 95 CU	122
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux JUDAÏQUE Vétusté	120
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Dijeaux Grassi Opp H.	118
DÉLIBÉRÉ BT DBF Mousque rue Courbin Bordeaux	117
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux VINCENNES Vétusté	115
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux LARTIGUES Vétusté	100
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Temple Opp HTA.	97
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Drac/Gambetta CU vét.	94
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux PLACE BOURSE Vétusté	89
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bdx ALLEE des PINS/METZ Vétusté.	84
DBF BX Comédie Opp Voirie CUB et HTA.	70
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Vieille Tour Opp HTA	70
DÉLIBÉRÉ BT JLT Bordeaux Montméjan réclame	53
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Ombrière Renfo BT	50
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bdx ABBE DE L EPEE Vétusté	50
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux CARBONNEAU Vétusté.	44
DÉLIBÉRÉ BT DBF BX PRINTEMPS OPP voirie HTA J.	37
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux ARES Vétusté	33
Projet SAUSI Prototype Sud-Ouest	31
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux XI NOVEMBRE Vétusté	31
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux Florence Vétusté	29
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux METZ Vétusté	28
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Despujol Contrainte I	28
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Succursale Tableau H	26
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bordeaux BATICOOP LANA Vétusté	25
C/P Renforcement BT poste ELISEE RECLUS I=133%	24
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Florales Tableau HT.	23
DÉLIBÉRÉ BT SIT Bordeaux Allée des pins Table.	22



Libellé de l'affaire (sur le réseau HTA)	Montant des dépenses en 2012 k€
GLACIERE SULLIVAN CPI AVE D'ARES Bx.	661
BDX CENTRE CIMETIERE/CPI-BDX 3 CONILS/B.	459
B.CENTRE - JUDAIQ - Dédoulement	411
Renouvellement CPI départ PICON GLACIER.	343
CPI Rue G. Bonnac BX Glaci- Sull + BC Me	262
CPI BOULEVARD GEORGES CLEMENCEAU BORDEA.	239
BACALAN - AUCHAN - EXTENSION TRAMWAY.	187
GLACIERE LILAS CPI RUE GRAND LEBRUN	174
BX CENTRE - TOURNY - HTA CPI- RUE PL LA.	162
CPI Ave de Mérignac Glaciere Verdun	151
BX CENTRE ARES - CPI BDX - BOUFFARD DIJ.	130
GLACIERE SABOURIN CPI RUE BOURGUEREAU BR	130
ETABLES Dép B.Arts renouvellement CPI	127
B.CENTRE FONDAU Renforcement HTA	122
B.CENTRE TOURNY Traitement CPI Dijaux	118
BORDEAUX CENTRE Dep SProj Cable CPI	109
CPI rue de Berliquet départ Picon de TA.	95
ETABLES B.ARTS RUE Camille SAUVAGEAU Tra	94
BACALAN - ZENTRE - TRAMWAY B	91
BDX CENTRE JUDAIQUE / CPI BDX RUE DE CA.	88
BX-CENTRE CPI Cours de la Somme Bx	87
LUZE - A.COUR - Renouvellement	86
CPI RUE FRERE BORDEAUX -B.CENTRE G.HOMM	79
BOUSCAT - LEROY - CPI	71
CPI PLACE SAINT-MARTIAL BORDEAUX	60
B.CENTRE ARES - Renouvellement CPI RUE PERE DIEU	60
CPI place Gambetta poste DRAC BORDEAUX.	58
BACALALN LFAURE CPI RUE L FARGUE BX	57
CPI RUE JOURNU-AUBER BORDEAUX.	53
CPI RUE SAINT REMI BORDEAUX	52
TALENCE CHAUFFERIE CPI Pellegrin.	49
Renouvellement boites 3M sur la CUB.	47
CPI PLACE XI NOVEMBRE BORDEAUX 5B.CENTR.	47
CPI ALLEES DE CHARTRES BORDEAUX	47
BEGLES CAUDERES Traitement CPI.	46
TALENCE Départ Picon Renouvellement CPI rue Babin	43
ETABLES DELPIT Renouvellement CPI RUE LEYDET.	42
GLACIERE - LILAS - CPI	38



Libellé de l'affaire (sur le réseau HTA)	Montant des dépenses en 2012 k€
CPI RUE BOCAGE BORDEAUX (GLACIERE LILAS)	38
B.CENTRE CIMETI Traitement CPI RUE JEAN	26
ETABLES DUHAME CPI Rue de la DEVISE	21
POSTE SOURCE BDX CTR Installation d'un 2ième 225/15kV	3 304
POSTE SOURCE Gironde Programme FH 2012-2013	335
POSTE SOURCE BORDEAUX CENTRE achat terrain	304

Exigences environnementales et réglementaires

Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 k€
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	82
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	76
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	66
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	52
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	44
Amélioration terres programme 2012 GIRONDE	40
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	39
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	26
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	25
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	23
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	21
DÉLIBÉRÉ BT YHR Bdx GIRONDINS Vétusté coffret.	20
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	32
Modification d'ouvrage à la demande de cl, de tiers, de RTE	27
Gironde Programme PCB 2011	98





E.2 Liste des documents complémentaires remis avec le Compte-rendu d'activité

Document 1 : Index alphabétique

ADEME

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

AODE

Autorité organisatrice de la distribution d'électricité

BT

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

C1 à C4

Clients avec puissance souscrite > 36 kVA

C5

Clients avec puissance souscrite < 36 kVA

CMA

Client mal alimenté

CRE

Commission de Régulation de L'Energie

Critère B

Temps moyen de coupure par client sur une année

DMA

Départs mal alimentés : lignes pour lesquelles la valeur calculée de la tension est en dehors des normes au moins une fois par an.

DR

Demande de Renseignement (lors de travaux)

DICT

Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux

FIRE

Force d'Intervention Rapide Electricité

ELD

Entreprise locale de distribution

ERDF

Electricité Réseau Distribution France

GWh

Gigawattheure (1 million de kWh).

HTA

Réseau moyenne tension [entre 15.000 et 25.000 V]. Les clients « tarif Vert » ou avec une puissance souscrite >250 kVA sont desservis directement en HTA.

HTB

Réseau haute tension [\geq 63.000 V]. Lignes exploitées par RTE.

IP

Interlocuteur Privilégié

IPMA

Interlocuteur Privilégié Marché d'affaires

IR

Interlocuteur raccordement

K€

Milliers d'euros

Norme ISO 9001

Norme internationale qui fixe les conditions que doivent respecter les organismes pour obtenir la certification qualité 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.

OMT

Organe de Manœuvre Télécommandé

PEIM

Plan exceptionnel d'investissement et de maintenance

Poste DP

Poste de distribution publique [transformateur HTA/BT].

R1

Redevance de fonctionnement.

R2

Redevance d'investissement.

SME

Service maintien de l'Energie.

RTE

Réseau de Transport Electricité. Activité de transport d'EDF pour les lignes à haute et très haute tension.

TPN :

Tarif de Première Nécessité



Crédits photos : © médiathèque ERDF : Olivier Guerrin, Laurent Vautrin, Jean-Lionel Dias, Lionel Roux, François Chevreau.

© médiathèque EDF : Patrick Sheandell, Stéphane Lavoue, Bruno Conty, William Beucardet.

Création et réalisation www.tempsreel.info.

Édition 2013.



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

