



# EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

---

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 28/10/14

Reçu en Préfecture le : 28/10/14  
CERTIFIÉ EXACT,

**Séance du lundi 27 octobre 2014**  
**D - 2014/514**

***Aujourd'hui 27 octobre 2014, 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***

**Etaient Présents :**

Monsieur Alain JUPPE, Madame Virginie CALMELS, Monsieur Nicolas FLORIAN, Madame Alexandra SIARRI, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Fabien ROBERT, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Emmanuelle CUNY, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Marik FETOUH, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Magali FRONZES, Monsieur Pierre LOTHAIRES, Madame Emilie KUZIEW, Monsieur Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Jérôme SIRI, Madame Elizabeth TOUTON, Monsieur Joël SOLARI, Monsieur Alain DUPOUY, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Mariette LABORDE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Erick AOUIZERATE, Monsieur Philippe FRAILE MARTIN, Monsieur Benoit MARTIN, Madame Anne WALRYCK, Madame Marie-Hélène VILLANOVE, Madame Florence FORZY-RAFFARD, Monsieur Alain SILVESTRE, Madame Marie-José DEL REY, Madame Maribel BERNARD, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Monsieur Yohan DAVID, Monsieur Edouard du PARC, Madame Sandrine RENO, Madame Estelle GENTILLEAU, Monsieur Marc LAFOSSE, Monsieur Yassine LOUIMI, Mme Laetitia JARTY ROY, Madame Solène CHAZAL, Madame Cécile MIGLIORE, Madame Michèle DELAUNAY, Monsieur Pierre HURMIC, Monsieur Vincent FELTESSE, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Nicolas GUENRO, Madame Delphine JAMET, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Monsieur Jacques COLOMBIER, Madame Catherine BOUILHET,

**Excusés :**

Monsieur Didier CAZABONNE, Monsieur Josy REIFFERS, Madame Ana maria TORRES, Madame Constance MOLLAT

# **Compte-rendu d'activité de l'exercice clos au 31 décembre 2013 Concession de distribution publique d'électricité (ERDF et EDF) Information**

Monsieur Nicolas FLORIAN, 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.

Pour information, la Communauté Urbaine de Bordeaux est devenue compétente en matière de concession de distribution publique d'électricité à la date de promulgation de la loi MAPTAM, soit le 27 janvier 2014. Il s'agit donc du dernier rapport annuel d'activité d'ERDF et EDF présenté au Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux.

## **1. Les chiffres clés du territoire de la concession au 31/12/2013**

- 514 km de réseau moyenne tension HTA, avec un taux d'enfouissement de 99,5% et 23.401 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 1.019 km de réseau basse tension, avec un taux d'enfouissement de 80,6% et 27.064 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 4 postes sources situés sur la commune de Bordeaux,
- 1.032 postes de transformation,
- 175.772 points de livraison (clients consommateurs),

- 180 installations de production (clients producteurs),
- 66 minutes de durée moyenne annuelle de coupure des clients basse tension toutes causes confondues,
- 21.579 k€ d'investissements d'ERDF sur le territoire de la concession,
- 148.014 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 175.772, contre 175.131 en 2012 ; 94% des consommateurs sont au TRV (« Tarif réglementé de Vente »).
- Le nombre de clients producteurs de la concession est de 180, contre 144 en 2012.

En 2013, 8.703 clients bénéficient du tarif de première nécessité contre 6.254 en 2012 : EDF s'est préparée à la mise en œuvre des dispositions prévues par la Loi Brottes relatives à l'élargissement de l'accès au tarif de première nécessité.

## 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 66 minutes en 2013 contre 53 minutes en 2012 : cela s'explique par les intempéries exceptionnelles des 26 et 27 juillet 2013, ayant provoqué inondations et coupures électriques. Hors incidents exceptionnels (« critère B HIX »), la durée moyenne de coupure s'est améliorée de 20% entre 2012 et 2013, passant de 53 à 42 minutes.

Le nombre de clients basse tension mal alimentés (i.e. dont la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise) est de 26 en 2013 (contre 21 en 2012).

Au périmètre de la concession, 55% des réclamations concernent le relevé des compteurs et la facturation, 24% les interventions techniques, 17% la qualité de la fourniture, 3% les raccordements et 1% l'accueil.

Le taux de satisfaction des clients de la concession ressort à :

- 84% pour les particuliers, contre 91,3% au niveau national, et
- 90,5% pour les professionnels, contre 91,6% au niveau national.

On notera à ce sujet que les conditions climatiques très chahutées intervenues dans le Sud-Ouest en 2013 ont impacté la qualité de fourniture.

## 4. Les investissements sur le territoire de la concession

Le montant des investissements d'ERDF sur le territoire de la concession s'élève à 21,58 M€ en 2013 (+ 15,8% par rapport à 2012) et se répartit comme suit :

- 16,03 M€ investis dans la performance du réseau (+ 12%/2012), dont :
  - 9,19 M€ de modernisation du réseau (+ 15%/2012) avec notamment :
    - 6 M€ pour le renouvellement de câbles hautes et basses tensions, consistant à remplacer les câbles d'ancienne génération CPI (câbles avec isolant en papier imprégné) par des câbles synthétiques de nouvelle génération ;
    - 529 k€ dans le cadre de la résorption des fils nus en partenariat avec la Ville de Bordeaux et 270 k€ pour le remplacement de fils nus par des câbles torsadés ;
  - 5,37 M€ de renforcement du réseau (+ 10%/2012), en particulier sur le secteur de cœur de ville ;
- 1,26 M€ investis dans les exigences environnementales et réglementaires (+ 25%/2012), dont les modifications d'ouvrage à la demande de tiers (926 k€, soit + 40%/2012) en particulier sur le secteur de Bordeaux Lac (déplacements d'ouvrages du Tram pour le Grand Stade) ;

- 4,21 M€ investis dans le raccordement des consommateurs et producteurs (+ 27%/2012), synonyme de la dynamique de Bordeaux en 2013, surtout sur le secteur des « Berges du Lac ».

A noter : sur les 21,58 M€ d'investissements d'ERDF en 2013, 4,98 M€ correspondent à des investissements sur les postes sources situés sur la commune de Bordeaux (+ 24% par rapport à 2012). Les travaux concernent principalement la rénovation du poste source de Bordeaux Centre, avec en particulier l'installation d'un 2<sup>ème</sup> transformateur de 225.000 volts.

#### 5. Les éléments financiers reconstitués au périmètre géographique de la concession

En k€	2012	2013	Δ 2012/2013
Recettes d'acheminement	52028	52026	0,0%
Recettes de raccordements et prestations	2710	2936	8,3%
Autres recettes	1619	1749	8,0%
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>56357</b>	<b>56711</b>	<b>0,6%</b>
Autres produits	9647	10424	8,1%
<b>Total des produits (A)</b>	<b>66004</b>	<b>67135</b>	<b>1,7%</b>
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	35047	34887	-0,5%
Impôts, taxes et versements assimilés	3652	3755	2,8%
Charges de personnel	6947	7760	11,7%
Dotations d'exploitation	12578	13856	10,2%
Autres charges	1682	1745	3,7%
Charges centrales	1881	1933	2,8%
<b>Total des charges (B)</b>	<b>61787</b>	<b>63936</b>	<b>3,5%</b>
Résultat hors contribution à l'équilibre (C) = (A-B)	4217	3199	-24,1%
Contribution à l'équilibre (D)	-1520	-2490	NS
<b>Résultat de la concession avec péréquation (C-D)</b>	<b>5737</b>	<b>5689</b>	<b>-0,8%</b>

Les éléments financiers sont reconstitués au périmètre géographique de la concession, selon différentes méthodes : par affectation directe à la concession, au prorata des flux réels des raccordements, du nombre de clients, du nombre de kWh facturés, du nombre de kWh acheminés en basse tension, ou selon une clé de répartition « composite » fonction de la production stockée immobilisée, de la longueur du réseau et du nombre de clients.

Les produits augmentent de +1,7% (67.135 k€ en 2013 contre 66.004 k€ en 2012), présentant une réalité contrastée entre les recettes d'acheminement et les recettes de raccordement :

- L'essentiel des produits est constitué par les recettes d'acheminement, qui s'avèrent relativement stables entre 2012 et 2013. Cette stabilisation s'explique par un effet prix globalement favorable (application successive sur 2013 du TURPE 3, 3 bis et 3 ter), compensant la légère baisse des volumes d'énergie acheminée liée à une année 2013 relativement douce (-1% sur 2013, avec 1.472.755 MWh en 2013 contre 1.488.343 MWh en 2012) ;
- Les recettes de raccordements et prestations sont, quant à elles, en augmentation de 8,3%.

En parallèle, les charges progressent de 3,5%. On notera en particulier :

- une augmentation des charges de personnel de 11,7%, liée à des recrutements effectués en 2013, et
- une hausse de 10,2% des dotations d'exploitation, principalement imputable aux investissements croissants d'ERDF sur les applications informatiques et les postes sources, mais aussi à la constitution d'une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables (i.e. impayés sur la part acheminement des factures des clients désormais supportés par les gestionnaires de réseaux).

Au global, l'augmentation des produits (+1,7%) étant inférieure à celle des charges (+3,5%), le résultat de la concession hors contribution à l'équilibre diminue : 3.199 k€ en 2013 contre 4.217 k€ en 2012.

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 des exercices 2012 et 2013) ;
- 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 ».

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 2013 est égale à 74 k€, contre 72 k€ pour 2012 ;
- la participation d'ERDF (40%) au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages s'élève à 17 k€ en 2013, contre 120 k€ en 2012.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-annexé le compte rendu d'activité 2013 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 27 octobre 2014

P/EXPEDITION CONFORME,

**Monsieur Nicolas FLORIAN**





CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ





## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

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

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

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

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

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

2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

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

# SOMMAIRE

Éditorial .....	5
L'année 2013 en quelques dates .....	6
Les enjeux pour 2014.....	8
Focus sur le réseau public de distribution .....	11
Les chiffres clés de la concession .....	12

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire..... 17**

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

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : ..... 65**

- 1. Les indicateurs de suivi de l'activité
- 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire ..... 79**

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







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

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

**Pour le concessionnaire ERDF**, 2013 fut une année chahutée sur le plan climatique en France. A Bordeaux, face aux intempéries des 26 et 27 juillet, la réactivité des équipes opérationnelles d'ERDF, en coordination étroite avec les services de la Ville et du SDIS, a permis de rétablir l'électricité au plus vite le dimanche 28 Juillet 2014 à 19h. Pour autant, ces événements exceptionnels représentent 24 minutes des 66 minutes de durée de coupure totale.

La durée moyenne annuelle de coupure toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (« critère B HIX ») progresse de 20% par rapport à 2012 pour s'établir à 42 minutes. Ce résultat en progrès n'est pas dû qu'au climat relativement doux en dehors des intempéries de juillet.

ERDF poursuit en effet depuis plusieurs années un effort élevé d'investissement dans le renouvellement et la modernisation du réseau, ce qui demeure vrai en 2013. L'investissement sur les raccordements augmente aussi, ce qui distingue la dynamique bordelaise de la baisse observée au niveau national.

Ces éléments d'investissements ont été partagés durant la deuxième conférence loi NOME qui a rassemblé les vingt-deux autorités organisatrices et ERDF sous la présidence du Préfet de Gironde.

La mise en œuvre de la convention de partenariat a également permis de consolider l'implication d'ERDF dans les grands projets comme Bassins à flot ou l'éco-quartier Ginko, tout en travaillant à rendre nos services plus accessibles aux 175 772 clients de la concession, et à tenir les engagements auprès d'eux. Notre ambition est de progresser encore pour assurer une mission de service public de qualité en 2014.

**Pour le concessionnaire EDF**, cette année 2013 nous a permis de réaffirmer notre engagement au service de l'ensemble de nos clients.

La satisfaction est au rendez-vous : un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », le bilan est positif avec 90% de clients satisfaits.

Tenir ces engagements est un véritable travail de fond qui requiert des processus efficaces, des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes, en direct avec les clients, et des systèmes d'information performants.

Nous avons réussi la migration vers deux nouveaux systèmes d'information de 25 millions de contrats particuliers et 430 000 contrats entreprises et collectivités, sans aucune gêne pour le client.

2013 est aussi l'année de la transition énergétique. Pour répondre aux ambitions énergétiques des territoires, EDF se veut d'une part, proche de ses clients et innovante pour les aider à faire des économies d'énergie. D'autre part, EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique. EDF s'est préparée à la mise en œuvre des dispositions prévues par la loi Brottes relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au TPN.

Pour EDF l'objectif est clair : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de précarité.

Forts de notre histoire, fidèles à nos valeurs de service public et engagés pour nos clients, nous poursuivons notre action en étant Innovants, Performants, Proches et Solidaires.





## Les faits marquants de 2013

### Sur votre territoire ...

#### Un acteur important de la vie économique

**Les 29, 30 et 31 mars 2013**, ERDF a ouvert au grand public les portes de son siège à Mérignac dans le cadre des Journées nationales de l'énergie. En Sud-ouest, cette première édition fut une franche réussite avec 3000 visiteurs - dont près de 200 élus et une trentaine de classes de lycéens.

**Le 24 octobre 2013**, lors du Forum des adhérents de Bordeaux Gironde Investissement (BGI), Alain Cougrand, Président de BGI et Jean-Guy Majourel, Directeur Régional ERDF en Aquitaine Nord, ont renouvelé le partenariat initié en 2010, devant une centaine de représentants du monde économique.

#### Des innovations pour construire le réseau de demain

**Le 7 juin 2013**, ERDF a expérimenté deux types de drones : un drone à voilure fixe et un drone à voilure tournante, à Salaunes, en Gironde. Elle a fait appel à la société Fly'N Sense (Technopole Bordeaux Technowest), spécialisée dans le drone civil, pour une expérimentation de survol de ses lignes électriques.

#### Des équipes mobilisées face aux intempéries

**Les 26 et 27 juillet 2013**, des intempéries provoquant des inondations et classées en événements exceptionnels, ont touché Bordeaux. Face à l'ampleur des incidents occasionnés, ERDF a établi une cellule de crise opérationnelle à Bordeaux-Lac dès 2h du matin le samedi 27 juillet 2013 (58 agents ERDF et 5 entreprises prestataires ont été dédiés). Il a fallu en particulier traiter la situation exceptionnelle de 13 postes souterrains de transformation de puissance inondés principalement en centre-ville.

La synergie des actions de la Ville de Bordeaux, du SDIS et des équipes opérationnelles d'ERDF a permis un rétablissement en régime normal du réseau d'électricité le dimanche 28 Juillet 2014 à 19h. Dans un second temps, une visite-diagnostic des 220 postes souterrains de transformation de puissance qui alimentent Bordeaux a permis de procéder à la réfection de 32 postes souterrains de transformation de puissance, pour un montant de travaux qui s'est élevé à 340 k€.

#### Un engagement concret dans la transition énergétique des territoires

**Le 27 septembre 2013**, ERDF et le groupe Bolloré ont signé une convention d'accompagnement qui favorisera le développement du véhicule électrique sur la Communauté Urbaine de Bordeaux. Cette convention porte sur la réalisation par ERDF des pré-études et l'accompagnement de la première phase des 40 stations du projet BLUECUB qui est un système d'autopartage de véhicules électriques.

#### Une présence sociale aux côtés de la Ville de Bordeaux

**Le 8 novembre 2013**, ERDF participe en tant que membre fondateur à l'assemblée générale constitutive de l'association « PIMMS de BORDEAUX ». Son directeur territorial Bordeaux métropole en devient l'un des vice-présidents.

#### Un convoi exceptionnel nocturne pour moderniser le cœur électrique de Bordeaux

**Dans la nuit du 19 novembre 2013**, ERDF a remplacé l'ancien transformateur 63 000 volts du poste source de Bordeaux Centre par un nouveau transformateur de 225 000 volts. Le dynamisme du centre-ville bordelais et de ses 37 000 clients occasionne une croissance durable et significative des besoins en électricité auxquels sera en mesure de répondre efficacement ce nouveau transformateur.

#### Conférences loi NOME

**Le 29 novembre 2013**, la 2<sup>ème</sup> Conférence girondine relative aux investissements sur le réseau public de distribution d'électricité a eu lieu sous la présidence de M. Delpuech, Préfet de la Région Aquitaine et de la Gironde. Elle a rassemblé les 22 autres autorités organisatrices de la distribution électrique en Gironde et ERDF pour une présentation conjointe du diagnostic qualité de la fourniture d'électricité et des priorités d'investissement pour accompagner la dynamique territoriale du département, notamment en milieu urbain.

## Au plan national ...

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

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

### Parution des textes réglementaires relatifs aux aides à l'électrification rurale

Le 16 janvier, le décret n° 2013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale a été publié au Journal officiel. Ce décret définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011. Certaines dispositions du décret ont été complétées et précisées par un arrêté d'application du 27 mars 2013.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





## **Les évènements et enjeux pour 2014**

### **Concernant votre concession...**

#### **Promulgation de la loi de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles du 27 janvier 2014**

Cette loi devrait en particulier transférer de plein droit aux communautés urbaines dès sa promulgation, puis aux métropoles créées au 1<sup>er</sup> janvier 2015 par décret, les compétences de concession de distribution publique d'énergie, de soutien aux actions de maîtrise d'énergie, de création et entretien des infrastructures de charge des véhicules électriques, ou encore de contribution à la transition énergétique.

#### **Mise en service du nouveau transformateur du poste de Bordeaux Centre en mars 2014**

Le nouveau transformateur installé en novembre 2013 sera mis en service en mars 2014.

#### **Vers un partenariat officiel entre l'établissement public d'aménagement Bordeaux Euratlantique et ERDF**

L'Établissement Public d'Aménagement Bordeaux-Euratlantique et ERDF devraient établir en 2014 un partenariat de long terme sur l'ensemble du périmètre de l'Opération d'Intérêt National. Au-delà des travaux qui commenceront cette année dans la Zone d'Aménagement Concerté Bordeaux St Jean Belcier, Bordeaux Euratlantique devrait faire confiance à ERDF pour accompagner la création de son futur « quartier intelligent », l'éco quartier « Amédée Saint-Germain » grâce aux réseaux électriques intelligents.

#### **Vers un partenariat officiel entre l'association Bordeaux Grands Evénements et ERDF**

Après avoir contribué au bon déroulement de la Fête du Fleuve 2013, ERDF devrait pérenniser sa contribution à la réussite des événements culturels majeurs que sont alternativement la Fête du Vin et la Fête du Fleuve, en entrant dans le Collège des Partenaires Privés de l'association en 2014.

#### **Inauguration du PIMMS de Bordeaux à l'été 2014**

Après la création de l'association en novembre 2013, le temps de réaliser quelques travaux dans le local mis à disposition par Domofrance, cours de la Marne, et de recruter la directrice puis les premiers médiateurs en contrat d'insertion, le PIMMS devrait pouvoir être inauguré durant l'été 2014, permettant ainsi de renforcer encore l'accompagnement de certaines populations fragiles



## Au plan national...

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## L'organisation de la distribution d'électricité

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

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

**Au niveau local**, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).



## L'alimentation en électricité de la concession

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

### Les postes-sources

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

### La production locale

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

## Votre concession en quelques chiffres

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

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

<b>514</b>	km de ligne moyenne tension HTA
<b>1 032</b>	Postes de transformation HTA / BT
<b>1 019</b>	km de ligne basse tension

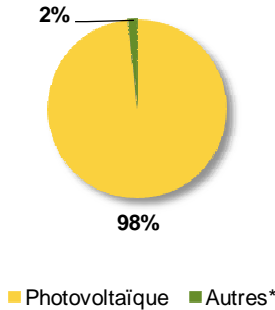
Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes-sources** et des **agences de conduite régionales** (ACR).



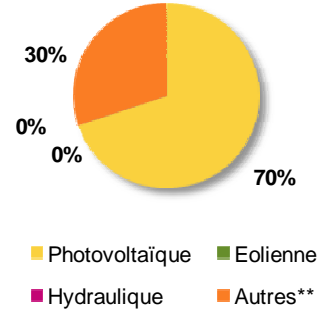
## Les clients de la concession

180 ( 25,0 % vs 2012 )  
 Clients en injection et  
 175 772 ( 0,4 % vs 2012 )  
 Clients en soutirage

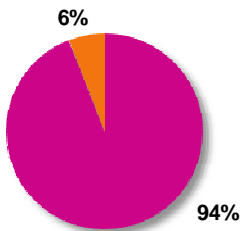
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs

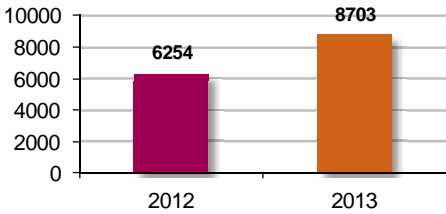


\*Tarif Réglementé de Vente

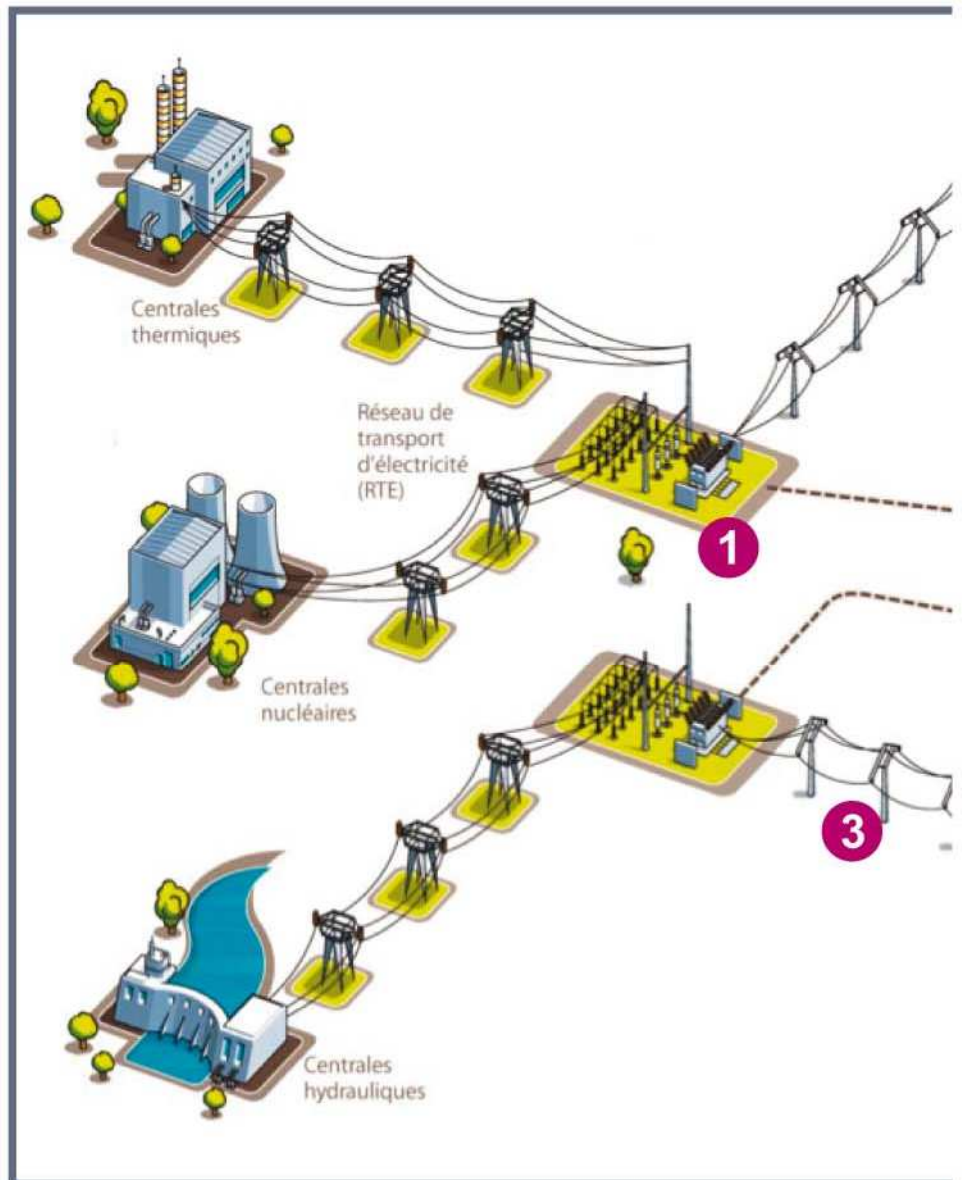
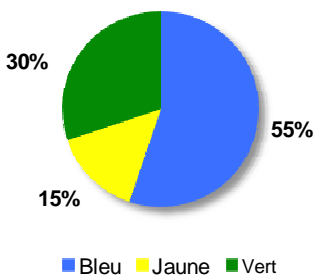
\* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

\*\* Cogénération, biomasse...

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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

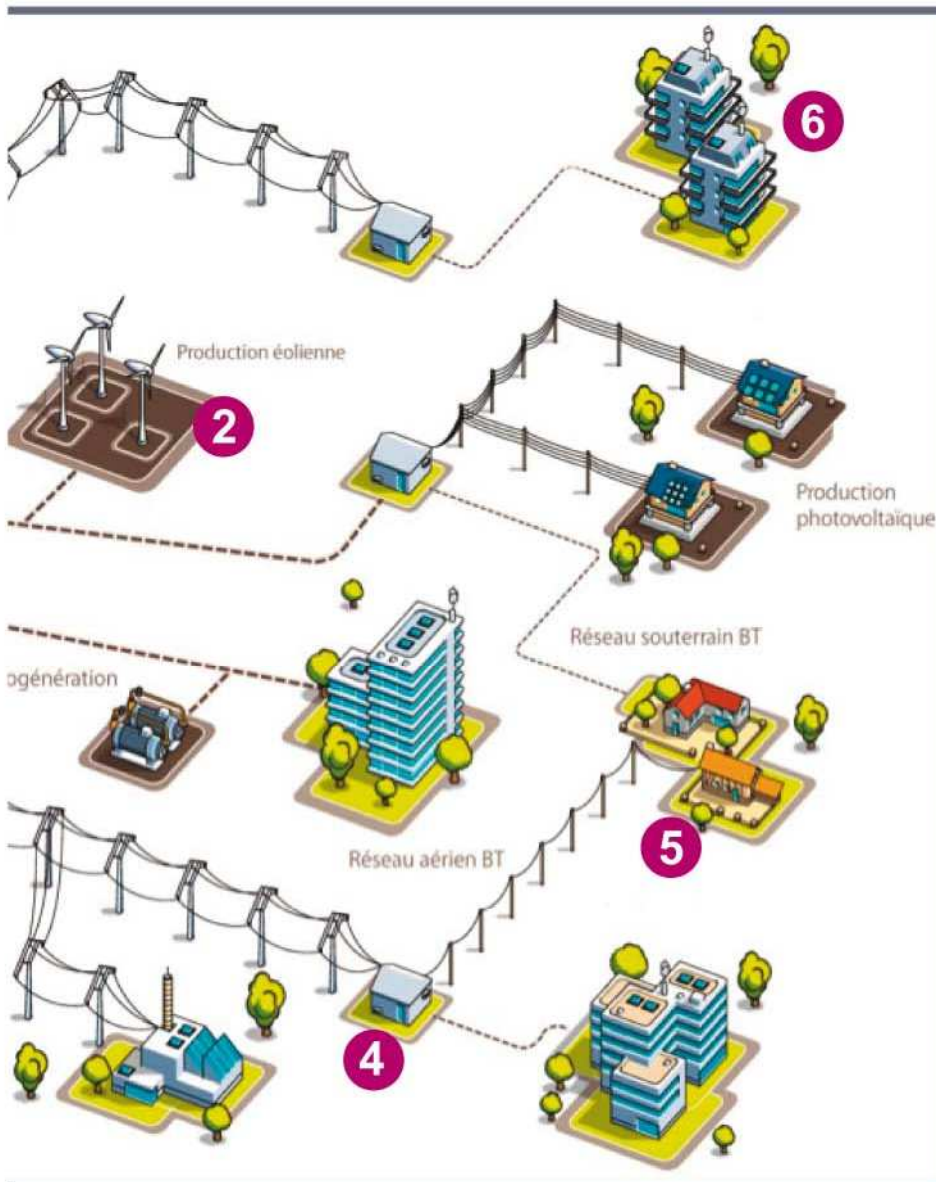




# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

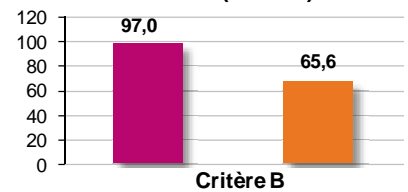
1	4	postes-sources
2	180	installations de production
3	514	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	1 032	postes de transformation HTA / BT
5	1 019	km de réseau Basse Tension
6	175 772	points de livraison



## La qualité de desserte

65,6  
Critère B TCC\* hors RTE (en mn)  
\*(toutes causes confondues)

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

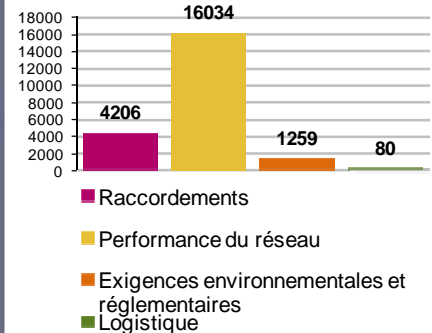


■ Moyenne nationale ■ Concession

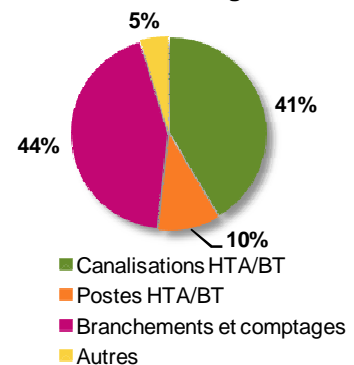
## Les investissements et le patrimoine

21 579 k€ au total

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



### Valeur nette comptable des ouvrages







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

### Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2013	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	<b>180</b>	<b>20 107</b>
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	<b>177</b>	<b>14 039</b>
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	<b>0</b>	<b>0</b>
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	<b>0</b>	<b>0</b>
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>3</b>	<b>6 068</b>

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

### Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	175 131	175 772	0,4%
Énergie acheminée (en kWh)	1 488 343 314	1 472 755 251	-1,0%
Recettes d'acheminement (en €)	53 094 179	52 598 130	-0,9%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	173 028	173 638	0,4%
Énergie acheminée (en kWh)	813 996 787	794 699 573	-2,4%
Recettes d'acheminement (en €)	36 024 003	35 302 316	-2,0%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 752	1 788	2,1%
Énergie acheminée (en kWh)	212 801 717	214 780 480	0,9%
Recettes d'acheminement (en €)	8 154 302	8 366 718	2,6%

Total des clients HTA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	351	346	-1,4%
Énergie acheminée (en kWh)	461 544 810	463 275 198	0,4%
Recettes d'acheminement (en €)	8 915 874	8 929 096	0,1%

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

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

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

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

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	165 477	166 128	0,4%
Énergie vendue (en kWh)	1 352 756 933	1 341 080 427	-0,9%
Recettes (en €)	119 515 907	119 190 166	-0,3%

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

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

Tarif Bleu	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	163 495	164 123	0,4%
Énergie vendue (en kWh)	747 099 713	740 006 242	-0,9%
Recettes (en €)	70 788 276	74 305 906	5,0%

Tarif Jaune	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 606	1 630	1,5%
Énergie vendue (en kWh)	195 027 530	195 554 829	0,3%
Recettes (en €)	17 735 167	17 866 220	0,7%

Tarif Vert	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	376	375	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	410 629 690	405 519 355	-1,2%
Recettes (en €)	30 992 464	27 018 040	-12,8%





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




<b>A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF.....</b>	<b>18</b>
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité .....</b>	<b>20</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	20
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013.....	23
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	38
<b>A.3 La proximité avec les clients .....</b>	<b>40</b>
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients....	40
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement .....	43
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client.....	44
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.....</b>	<b>46</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF.....	46
A.4.2 Les informations patrimoniales .....	53
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	56
<b>A.5 La proximité avec les territoires et les actions au service de l'environnement .....</b>	<b>57</b>
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire .....	58
A.5.2 Le respect de l'environnement et la biodiversité.....	63
<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité.....</b>	<b>66</b>
<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité.....</b>	<b>66</b>
1.1 Le réseau et la qualité de desserte.....	66
1.2 Le raccordement des clients .....	70
1.3 La qualité des relations et des services .....	71
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 .....</b>	<b>72</b>

## A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Cyrille ABONNEL	Directeur Territorial	06 08 73 77 64	cyrille.abonnel@erdf.fr
Serge GODIER	Interlocuteur Privilégié	06 21 51 79 90	serge.godier@erdf.fr
Joël BETTINI	Interlocuteur Privilégié	06 62 41 62 13	joël.bettini@erdf-grdf.fr

Vos interlocuteurs appartiennent à l'équipe « Bordeaux Métropole » au sein de la Direction Territoriale ERDF Gironde qui est illustrée ci-dessous.

**Equipe territoriale Bordeaux Métropole**



**Cyrille ABONNEL**  
Directeur Bordeaux Métropole  
4 rue Isaac Newton  
33700 MERIGNAC  
Tél : 05 57 92 75 62 / 06 08 73 77 64


**Serge GODIER**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 92 74 94 / 06 21 51 79 90

**Joël BETTINI**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 92 74 77 / 06 62 41 62 13

**Patrick COSTES**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 92 73 88 / 06 14 25 93 28



**Equipe territoriale Territoires Girondins**



**Patrick HERRAN**  
Directeur Territoires Girondins  
4 rue Isaac Newton  
33700 MERIGNAC  
Tél : 06 85 22 17 04

Assistante : **Brigitte BEAU**  
Tél : 05 57 92 74 81 - 05 57 14 37 93

**Thierry MIGEON**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 55 81 50 / 06 14 25 93 76

**Christel GHESQUIERE**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 92 74 23 / 07 62 80 90 24

**Philippe DAGUERRE**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
Tél : 05 57 92 73 92 / 07 60 69 06 94

**Christophe TROTTIN**  
4 rue Isaac Newton  
33705 MERIGNAC Cedex  
05 57 55 81 49 / 06 66 28 88 57



## L'organisation régionale d'ERDF Aquitaine Nord

Cette Direction Territoriale facilite vos échanges avec l'ensemble des métiers d'ERDF qui sont regroupés au sein de la Direction Régionale d'ERDF Aquitaine Nord.

En 2012, ERDF a en effet créé 25 directions régionales, dont la Direction Régionale Aquitaine Nord pour la Gironde, la Dordogne et le Lot-et-Garonne. Le siège de la Direction régionale est basé à Mérignac.

Les métiers de la Direction régionale d'ERDF se répartissent en quatre domaines : « Raccordement Ingénierie », « Clients », « Opérations » et « Infrastructures et Patrimoine »

## 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° **09 726 750 33**

### L'accueil pour les autres demandes

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

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 67**
- Les collectivités locales et clients « Professionnels » : **09 69 32 18 68**
- Les collectivités locales et clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00** ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

### L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

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

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

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

#### La continuité de la fourniture

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

- Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen (ou Critère B Concession)<sup>1</sup> est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.
- Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX<sup>2</sup>) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

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

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

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession)	53	<b>66</b>	24,1%
<b>Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)</b>	<b>53</b>	<b>42</b>	<b>-20,5%</b>
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	7	<b>0</b>	-100,0%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	42	<b>37</b>	-10,9%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	4	<b>5</b>	12,1%

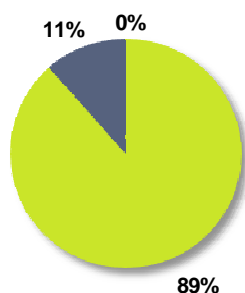
En 2012, il n'y avait pas eu d'événements exceptionnels, mais il y avait eu 7 minutes de coupure d'origine RTE : la durée moyenne annuelle de coupure « toutes causes confondues » (critère B Concession) avait donc été égale à celle « hors incidents exceptionnels » (critère B HIX). Cela n'aura pas été le cas en 2013.

Tandis qu'il n'y a pas eu d'incident sur le réseau de transport (origine RTE), on peut en effet constater que, **hors incidents exceptionnels, la durée moyenne de coupure (critère B HIX) s'est améliorée de 20% entre 2012 et 2013, passant de 53 à 42 minutes.**

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

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

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



Répartition de la durée (42 minutes) des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

- Incidents origine RTE
- Incidents sur le réseau DP
- Travaux sur le réseau DP

Les 26 et 27 juillet 2013, des intempéries provoquant des inondations et classées en événements exceptionnels, ont malheureusement ajouté 24 minutes de temps de coupure, établissant ainsi la durée moyenne de coupure toutes causes confondues à 66 minutes, soit une dégradation de 24,1% entre 2012 et 2013. Ces événements exceptionnels ont fortement impacté les clients comme l'illustre le tableau ci-après (voir également « le nombre de clients affectés par ces perturbations » en annexe 1.1).

Face à l'ampleur des incidents occasionnés par ces orages, ERDF a déclenché un plan d'urgence. Au total, 250 agents ERDF et 41 entreprises prestataires ont été mobilisés sur l'ensemble de la Direction Régionale Aquitaine Nord.

A Bordeaux, une cellule de crise opérationnelle a notamment été établie à l'agence ERDF de Bordeaux-Lac dès 2h du matin le samedi 27 juillet 2013. Il s'agissait en particulier de traiter la situation préoccupante et exceptionnelle caractérisée par l'inondation de 13 postes de transformation de puissance souterrains situés principalement en centre-ville.

Date	Postes de transformation	Lieu	Nombre de clients coupés	Nature d'intervention
27/07/13	CLEMENT	Cours de l'Argonne	338	Remplacement cellules Haute tension
27/07/13	NANSOUTY	Place Nansouty	375	Poste entièrement détruit
27/07/13	BATICOPLANA	Cours Edouard Vaillant	344	Remplacement cellules Haute tension
27/07/13	PALAIS	Place du palais	171	RAS seulement pompage
27/07/13	JUDAÏQUE	Rue Judaique	205	Remplacement cellules Haute tension
27/07/13	LEMEUR	Ter rue Belleville	116	Remplacement cellules Haute tension
27/07/13	JEAN JAURES	Parking Jean Jaures	32	
28/07/13	SAINT GENES	184 BD Georges V	342	Remplacement cellules Haute tension
28/07/13	SAINT JOSEPH	Rue Saint Joseph	214	Remplacement cellules Haute tension
28/07/13	MITCHELL	Place Mitchell	0	RAS seulement pompage
28/07/13	SAINTE COLOMBE	Rue sainte Colombe	0	RAS seulement pompage
28/07/13	SALINIERES	Quai des Salinières	0	RAS seulement pompage
28/07/13	CHAI DES FARINES	Quai de la Douane	391	RAS seulement pompage

Liste des postes de transformation impactés par les inondations du 27 juillet 2013.

Pour la Ville de Bordeaux, 58 agents ERDF et 5 entreprises prestataires ont été dédiés. Notre action a été appuyée par les services incendies du SDIS pour le pompage des eaux dans les postes de transformation.

**La coordination étroite entre les services de la Ville (coordonnées par Monsieur AUBINEAU, responsable de la sécurité), du SDIS et les équipes opérationnelles d'ERDF a permis de minimiser les temps de coupures.** Cette synergie a ainsi permis un rétablissement en régime normal du réseau d'électricité le dimanche 28 Juillet 2014 à 19h.

Dès le rétablissement en régime normal du réseau d'électricité, une action de prévention a été engagée par la **visite des 220 postes souterrains de transformation de puissance qui alimentent Bordeaux**. Ce diagnostic nous a amené à procéder à la **réfection de 32 postes souterrains** de transformation de puissance, pour un montant de travaux qui s'est élevé à 340 k€.



**De manière plus générale sur la part relative des coupures liées respectivement à des incidents ou à des travaux**, on peut apporter les précisions ci-dessous, étayées par les chiffres consignés en annexe.

Le nombre de coupures sur incidents réseau baisse légèrement (1,9%), passant de 313 coupures longues (supérieures à 3 minutes) à 307. La progression sur les coupures brèves est 10 fois plus importantes (passage de 47 à 38 coupures d'une durée comprise entre 1 seconde et 3 minutes).

Le nombre (51) de coupures supérieures à 3 minutes dues à des incidents HTA est en diminution de 11,8%

- Il n'y a pas eu d'incidents sur le réseau HTA aérien.
- La baisse est en particulier de 16,7% sur les réseaux souterrains

Par contre, le nombre de coupures longues dues à des incidents sur le réseau BT est stable avec 256 incidents en 2013 (moins de 1% de progression).

Quant aux coupures dues aux travaux, leur nombre augmente de presque 45% entre 2012 (54) et 2013 (78), ce qui est en adéquation avec la dynamique du programme travaux.

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	83	1 220	1369,9%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 352	5 737	71,2%

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

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

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

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2012	Concession	
		2013	Variation
Nombre de clients BT au-delà des exigences de qualité	21	26	+ 5 clients

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

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

### La stratégie et le programme d'investissement d'ERDF

ERDF investit sur le patrimoine pour satisfaire les demandes de raccordement des clients, déplacer les réseaux à la demande et améliorer la qualité de desserte.

Les priorités d'investissement d'amélioration de qualité de desserte s'appuient sur :

- des choix techniques : niveaux de tension, gammes de matériels, principes d'architecture,
- des hypothèses de charge et une ambition qualitative,
- la localisation des postes sources et le tracé des liaisons HTA structurantes, adaptées aux réalités locales et nécessaires à la cible.

Les investissements d'ERDF reposent sur une trajectoire de long terme, axée sur la maîtrise de la qualité de fourniture (fiabilisation plus sécurisation du réseau) et prenant en compte les diagnostics et attentes des AODE.

L'enjeu prioritaire d'ERDF est d'adapter le réseau à la croissance tant en soutirage qu'en injection et d'améliorer la qualité.

Les investissements d'ERDF visent avant tout :

- à fiabiliser l'alimentation des postes-sources en zone urbaine dense et la reprise de la charge en cas d'incident,
- à sécuriser l'alimentation des postes-sources en zone urbaine et la reprise de charge en cas d'incident
- à améliorer la qualité au quotidien et diviser par deux en 10 ans l'impact des crises climatiques d'occurrence plus fréquente,
- à combler les écarts récurrents de certains territoires en matière de qualité de fourniture, en investissant notamment sur la maintenance,
- à réduire les conséquences des aléas climatiques de très grande ampleur.

afin de fournir un niveau de qualité conforme à l'engagement pris par ERDF.

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

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

Investissements ERDF (en k€)	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	3 301	4 206
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	15 285	17 293
2.1 Performance du réseau	14 279	16 034
Dont renforcement	4 864	5 374
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	7 986	9 190
Dont moyens d'exploitation	1 429	1 470
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 007	1 259
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	120	65
Dont sécurité et obligations réglementaires	226	269
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	661	926
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	49	80
<b>Total (en k€)</b>	<b>18 635</b>	<b>21 579</b>





**La progression des investissements d'ERDF continue sur la concession de Bordeaux (en raccordement comme en amélioration du patrimoine) : 21,58 M€ en 2013 contre 18,64 M€ en 2012 et 15,78 M€ en 2011.**

L'investissement dans les moyens d'exploitation reste sensiblement identique entre 2013 et 2012 (+3% à 1,47 M€) et la structure de répartition de l'investissement total (21,58 M€) sur les différents postes reste comparable à 2012 :

- 4,2 M€ investis dans le raccordement (consommateurs et producteurs) représentant une augmentation de 27% par rapport à 2012 qui accompagne la dynamique de Bordeaux malgré la « crise » nationale et en 2013 surtout sur le secteur des « Berges du Lac »,
- 1,26 M€ investis dans les exigences environnementales et réglementaires (+25% par rapport à 2012), dont en particulier les modifications d'ouvrage à la demande de tiers (926 k€, +40%) et le secteur de Bordeaux Lac (déplacement d'ouvrages du Tram pour le Grand Stade)
- 17,3 M€ investis dans l'amélioration du patrimoine (Progression de 13% par rapport à 2012) avec en particulier 16 M€ de poursuite d'effort sur la performance du réseau (+12% / 2012)
  - dont 5,4 M€ sur le renforcement des réseaux (+ 10% / 2012) dont le secteur de cœur de ville
  - dont 9,2 M€ de modernisation (+15% / 2012) avec la pose d'interrupteur télécommandé afin de permettre une ré-alimentation plus rapide en cas d'incidents

Le programme prévisionnel 2013 partagé lors de la Conférence départementale Loi NOME a ainsi été respecté, avec des investissements réalisés sur la concession de Bordeaux (21,6 M€) qui représentent 19% des investissements d'ERDF sur la Gironde (113,1 M€), ce qui est cohérent avec le ratio correspondant au nombre de clients (151 772 clients à Bordeaux, soit 20% du nombre en Gironde hors régions).

AODE	Nombre de communes		Nombre de clients		Temps de coupure moyen	INVESTISSEMENTS 2011				INVESTISSEMENTS 2012				INVESTISSEMENTS PREVISIONNELS 2013			
						AODE (M€)	ERDF (M€)	TOTAL (M€)		AODE (M€)	ERDF (M€)	TOTAL (M€)		AODE (M€)	ERDF (M€)	TOTAL (M€)	
SDEEG	279	51%	386 492	44,4%	77	12,5	41,7	54,2	44%	12,5	48,0	60,5	47%	16,2	48,2	64,4	48%
Régies	33	6%	11 740	1,3%		1,1		1,1	1%	1,1		1,1	1%	1,1		1,1	1%
6 SIE	223	41%	147 007	16,9%	135	2,1	26,7	28,8	25%	1,8	27,2	29,0	22%	2,4	26,6	29,0	22%
13 AODE	13	2%	324 764	37,3%	54	1,1	32,4	33,5	27%	0,8	38,0	38,8	30%	0,9	38,3	39,2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>		<b>870 003</b>		<b>78</b>	<b>16,8</b>	<b>100,8</b>	<b>117,6</b>		<b>16,1</b>	<b>113,2</b>	<b>129,3</b>		<b>20,6</b>	<b>113,1</b>	<b>133,7</b>	

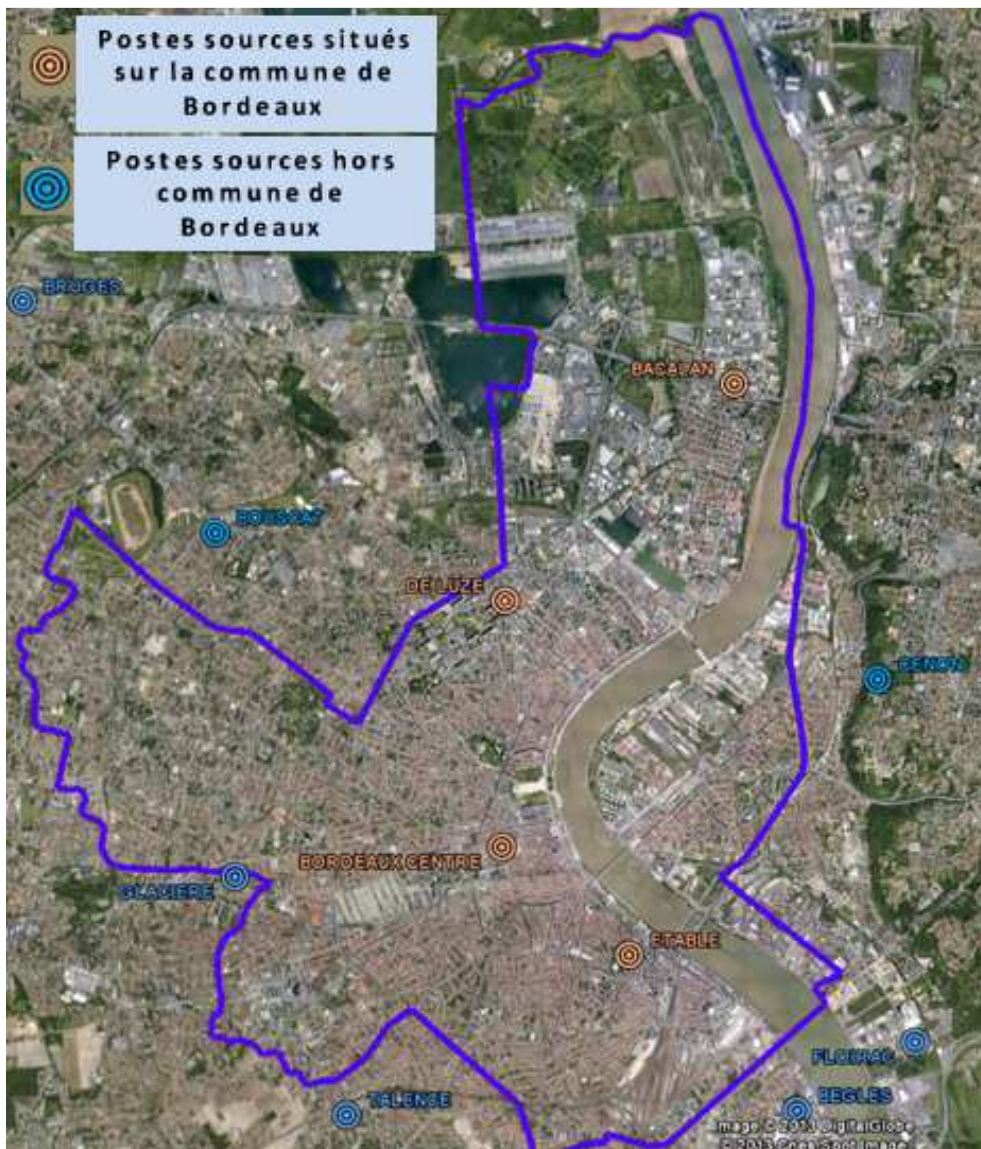
*Synthèse des investissements en Gironde, présentée lors de la Conférence départementale loi NOME 2013.*

Comme indiqué en préambule de ce chapitre, les investissements d'ERDF visent avant tout à fiabiliser l'alimentation des postes-sources en zone urbaine dense et la reprise de la charge en cas d'incident, et à sécuriser l'alimentation des postes-sources en zone urbaine et la reprise de charge en cas d'incident.

Ainsi, ERDF réalise, au périmètre de votre concession et hors de celui-ci, des investissements qui participent à l'alimentation de votre territoire 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 la concession :

Investissements ERDF postes sources (en k€)	2012	2013
	Travaux postes sources (dans la concession)	4020
Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de votre concession	1438	<b>1810</b>
<b>Total</b>	5458	<b>6791</b>

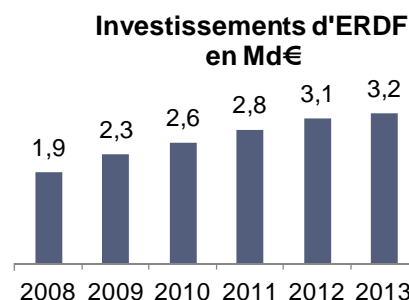
Les travaux au périmètre de la concession concernent principalement le poste source de Bordeaux Centre.



Localisation de 11 postes sources dans Bordeaux (4) et autour de Bordeaux (7).

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

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



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



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

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2013 (dépenses supérieures à 20 k€), avec la localisation des travaux correspondants, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) d'ERDF.

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

### Les travaux dans les postes-sources

Libellé de l'affaire		Montant dépensé en 2013 (k€)
Installation d'un 2ième transformateur dans le poste source de Bordeaux Centre (225/15kV)	En cours	4322
Matériels informatique et télécoms dans le poste source de Bordeaux Centre	En cours	481
Achat du terrain pour le poste source de Bordeaux Bacalan	Terminé	582

Le chantier emblématique de l'action d'ERDF sur les postes sources est bien entendu celui du poste de Bordeaux Centre (encore appelé St Christoly), situé 27 rue de Grassi, et qui aura duré trois ans, en collaboration avec RTE.

Dans la nuit du 18 au 19 novembre 2013, ERDF a enclenché l'ultime phase de la rénovation de ce poste, épaulée par 40 entreprises prestataires, avec l'acheminement en convoi exceptionnel, d'un nouveau transformateur 225 000 volts, véritable cœur électrique de la métropole girondine.

L'acheminement de ce transformateur, par un convoi de 110 tonnes et 20 mètres de long, entre les façades en pierre du vieux Bordeaux et en empruntant les voies du tramway a été très délicat. Il a nécessité une collaboration étroite avec les services de voirie de la Ville et avec Kéolis, gestionnaire du tramway.



*Le convoi exceptionnel du nouveau transformateur traverse la place de la Victoire pour emprunter ensuite le tracé du tramway afin de se rendre au poste source rue de Grassi au cœur de Bordeaux.*

Le confinement du bâtiment qui l'abrite a nécessité de mettre en œuvre des techniques très innovantes. Le nouveau transformateur de 225 000 volts, désormais en place, fait du poste source un véritable concentré de puissance, inscrit dans une surface au sol inférieure 820 m<sup>2</sup> et prêt à assurer l'alimentation du centre ville historique de Bordeaux. Pendant le chantier, pas moins de 400 tonnes de gravats ont été évacuées, 120 km de câbles basse tension ont été déroulés et 80 armoires électriques installées.

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

Le poste électrique ainsi rénové est un concentré de technologie – c'est ce qui se fait de mieux aujourd'hui: Il contient en effet un poste sous enveloppe métallique de dernière génération (cofinancé par ERDF et RTE), un système de protection incendie « dernier cri » et des protections électriques numériques plus fiables.

Le Poste Source St Christoly est le plus important de la Ville, dont il alimente plus de 20% des foyers. Sa rénovation permet de mieux répondre aux besoins de l'hyper-centre de Bordeaux, en plein développement.

Ce chantier, d'un montant de 15 millions d'euros, est la pierre angulaire de l'ensemble des travaux menés par ERDF pour rénover le réseau électrique de la Ville, et pour préparer « Bordeaux 2030 ».



Zone desservie par le poste source de Bordeaux Centre.



A l'occasion de l'arrivée du nouveau transformateur, le maire de Bordeaux visite le chantier en 2013.

## Les travaux en HTA

Rubrique Nome	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant dépensé en 2013 k€
Modernisation des réseaux	place des Grands Hommes CPI (en cours)	0	0	741
Modernisation des réseaux	Renouvellement CPI quartier Mériadeck	1725	1890	328
Modernisation des réseaux	Renouvellement CPI Cours E. VAILLANT	670	660	263
Modernisation des réseaux	Renouvellement CPI Quai Louis XVIII	289	262	168
Modernisation des réseaux	Renouvellement CPI Cours de l'Intendance	0	0	143
Modernisation des réseaux	Renouvellement CPI Rue Ste Catherine / Guiraud (en cours)	53		142

## Les travaux en BT

Rubrique Nome	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant dépensé en 2013 k€
Modernisation des réseaux	Cours de la Somme (en cours)	803(HTA + BT)	882	356
Renforcement des réseaux	Place de la Bourse	884	1180	246
Modernisation des réseaux	Allées de Tourny	259	273	232
Modernisation des réseaux	Quai des Chartrons	140	171	184
Modernisation des réseaux	Rue du Château Trompette	340	341	177
Renforcement des réseaux	Rue des Lauriers et place du Parlement	138	140	117

Les travaux engagés en 2013 sur les réseaux HTA ont été principalement réalisés dans l'hyper centre de Bordeaux par le renouvellement des câbles hautes et basses tension, consistant à remplacer les câbles d'ancienne génération CPI (câbles avec isolant en papier imprégné) par des câbles de nouvelles génération (câbles synthétiques).

Le renouvellement des câbles d'ancienne génération permet de réduire le nombre d'incidents haute tension et basse tension pour améliorer la qualité de fourniture.

Comme ERDF s'y est engagé en 2011 dans la convention de partenariat, **une attention particulière a été apportée à la communication de proximité auprès des riverains et des commerçants** pour ce « chantier référence » au cœur de Bordeaux. Ainsi, avec l'accord préalable de Mme Dessertine, maire adjointe du quartier et des services de la mairie, l'ensemble de ces travaux a donné lieu à l'installation Place du Chapelet d'un point d'information ERDF ouvert du mardi au samedi inclus durant le second semestre 2013.



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

Cette **communication de proximité** caractérisée par un point d'accueil au service des administrés a permis d'éviter d'enregistrer une quelconque réclamation, ni auprès de nos services, ni auprès des services de la Ville. Elle a en outre donné lieu à la réalisation d'une mission d'insertion TAPAJ (voir section A.5.1).



Le « Point Info » Place du Chapelet, qui a permis à ERDF et aux services de la mairie d'informer et de répondre aux questions des riverains et des commerçants sur les travaux menés.

Le dispositif a consisté également à partager avec Mme Dessertine, maire adjointe du quartier, le planning et la coordination des travaux. Elle a du coup invité ERDF à présenter lors d'une réunion de quartier en juin 2013 cette programmation aux habitants du quartier. Ci-dessous une actualisation à fin décembre 2013 du support de présentation utilisé par ERDF le 4 juin 2013 lors de la réunion de quartier.

**Le programme des travaux de modernisation et de renforcement des réseaux, haute tension et basse tension, est mené en concertation avec les maires de quartier.**

Les travaux fait l'objet d'un travail de coordination avec tous les concessionnaires, les services de la voirie de la CUB et le service de proximité de la ville qui anime et facilite l'ensemble du processus.

Les réunions de coordination sont ainsi programmées tous les trimestres et pilotées par le service de proximité de la ville. Ce travail de coordination permet d'optimiser les travaux de terrassement dans la ville et par conséquent de limiter les nuisances auprès des administrés, et d'optimiser les dépenses d'argent public.

## 0 SYNTHÈSE DU PROGRAMME TRAVAUX 2013

Chantier	Quartier	Opportunité de coordination ?	Type de chantier	Travaux HTA (ml)	Travaux BT (ml)	Début de période	Fin de période
1	Grand Parc - Paul Doumer	Place Lainé	délibéré	300	400	11/02/2013	25/06/2013
2	Bordeaux Centre	Raccordement auditorium	coordination	465	1250	16/04/2012	14/11/2012
3	Bordeaux Centre	Réfection voirie rue G. Bonnac	coordination	2300	650	23/07/2012	14/06/2013
4	Bordeaux Centre	Réfection voirie rue Judaique	coordination	290	1360	31/08/2012	15/06/2013
5	Bordeaux Centre	Quartier Saint rémi	délibéré	260	360	25/02/2013	30/09/2013
6	Bordeaux Centre	Allée Tourny-Quinconces	délibéré	400	300	01/03/2013	31/07/2013
7	Bordeaux Centre	Quartier des Grands Hommes	délibéré	2800	1690	01/03/2013	06/12/2013
8	Bordeaux Centre	Rue des 3 conils-Poquelin moliere	délibéré	500	600	01/03/2013	30/06/2013
9	Bordeaux Centre	Raccordement îlot Sud-Ouest	coordination	800	1500	21/05/2013	25/10/2013
10	Bordeaux Centre	Création ligne D du tram (Fondaudèze)	reporté	30	2000	01/07/2014	01/03/2015
11	Victor-Hugo - St Augustin	Rue Ste Catherine( portion de Crs Victor Hugo à Crs Alsace Lorraine)	reporté	800	1200	01/08/2013	01/04/2014
12	Victor-Hugo - St Augustin	Rue Ste Catherine( portion de Crs Victor Hugo vers Place Victoire)	reporté	800	1000	01/08/2013	01/04/2014
13	St Michel - Nansouty - St Genès	Réfection voirie place de la Victoire	coordination	300	2000	24/06/2013	05/07/2013

TOTAL (km)	10	11,8	21,8
Délibéré	4,5	2,6	7,1
Opportunité	4	5	9
Reporté	1,5	4,2	5,7

## BILAN DES TRAVAUX

### Renouvellement

- ☐ 10 Km de câble Haute Tension
- ☐ 11,8 Km de câble Basse Tension

Investissement de 7,5 M€

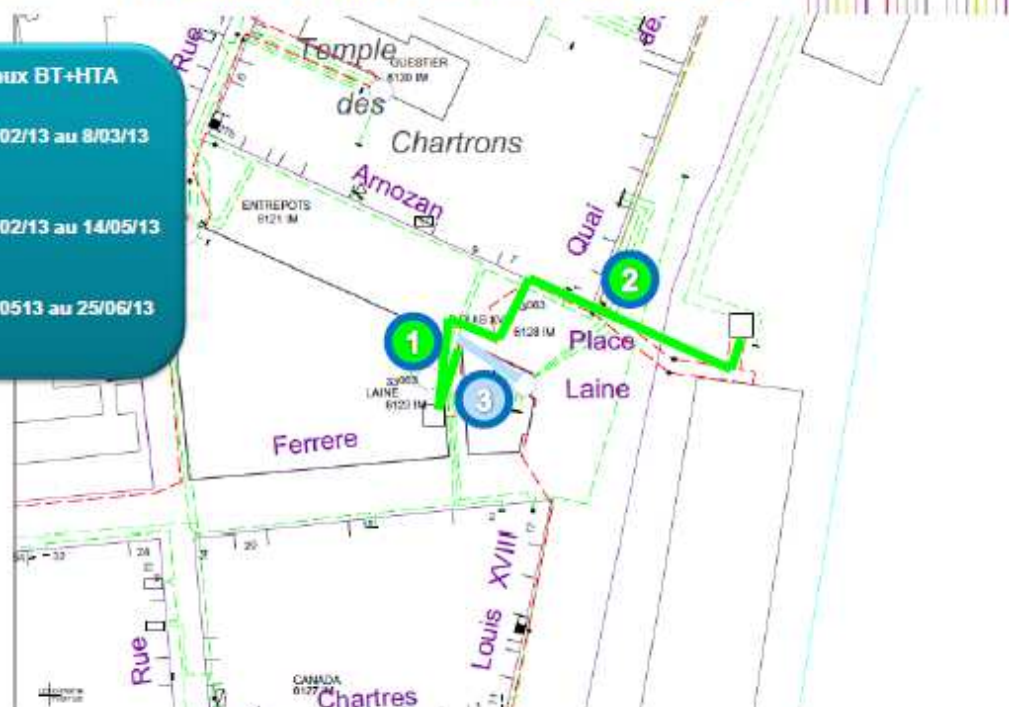


**1** Quartier – Grand Parc – Paul Doumer  
Renouvellement - HTA : 300 m – BT 400 m  
Opportunité (Pompe de relevage Caudiran)  
Travaux en 3 Phases du 11/02/13 au 25/06/13

1

#### Travaux BT+HTA

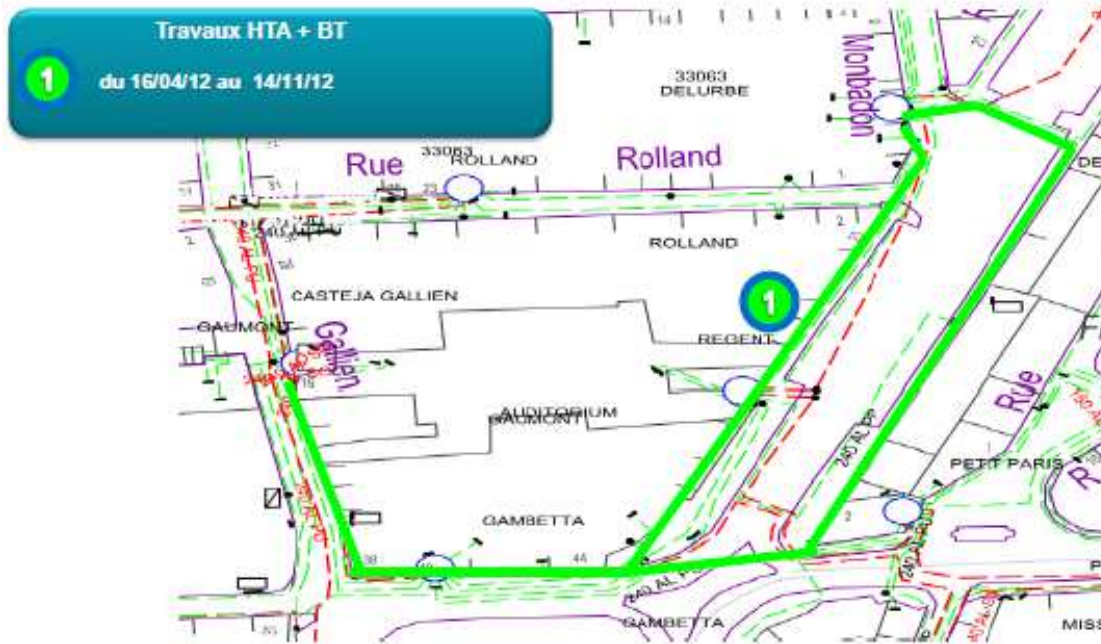
- 1 du 11/02/13 au 8/03/13
- 2 du 18/02/13 au 14/05/13
- 3 du 15/05/13 au 25/06/13





2

**Quartier – Bordeaux Centre**  
Renouvellement - HTA : 465 m - BT : 1250 m  
« Opportunité » (Travaux Auditorium)  
Travaux du 16/04/12 au 14/11/12



3

**Quartier – Bordeaux Centre**  
Renouvellement - HTA : 2300 m - BT : 650 m  
« Opportunité » (Travaux rue Georges Bonnac)  
Travaux en 2 phases du 23/07/12 au 14/06/13







4

**Quartier – Bordeaux Centre**  
Renouvellement - HTA : 290 m - BT : 1360 m  
« Opportunité » (Travaux rue Judaïque)  
Travaux en 2 phases du 25/06/12 au 15/06/13



**Travaux HTA + BT**

- 1 du 25/06/12 au 15/05/2013
- 2 du 1/06/13 au 15/06/13



5

**Quartier – Bordeaux Centre**  
Renouvellement - HTA : 260 m - BT : 360 m  
Travaux en 2 Phases du 25/02/13 au 30/09/2013



**Travaux BT+HTA**

- 1 du 4/09/13 au 30/09/13
- 2 du 25/02/13 au 20/06/13



6

**Quartier – Bordeaux Centre**  
 Renouvellement - HTA : 400 m - BT : 300 m  
 « Opportunité » (REGAZ)  
 Travaux en 5 phases du 1/03/13 au 31/07/13



- Travaux BT+HTA**
- 1 du 01/03/13 au 30/03/13
  - 2 du 30/06/13 au 31/07/13
  - 3 du 2/05/13 au 24/05/13
  - 4 du 27/05/13 au 21/06/13
  - 5 du 28/05/13 au 30/06/13

7

**Quartier – Bordeaux Centre**  
 Renouvellement - HTA : 2800 m - BT : 1690 m  
 Travaux en 5 Phases du 2/04/13 au 6/12/13  
 (6<sup>ème</sup> Phase à programmer en 2014)



- Travaux BT+HTA**
- 1 du 2/04/13 au 15/05/13
  - 1 du 29/05/13 au 30/06/13
  - 2 du 27/05/13 au 18/07/13
  - 3 du 1/08/13 au 31/08/13
  - 4 du 1/09/13 au 06/12/13
  - 5 du 1/10/13 au 06/12/13
  - 6 En attente décision Mairie

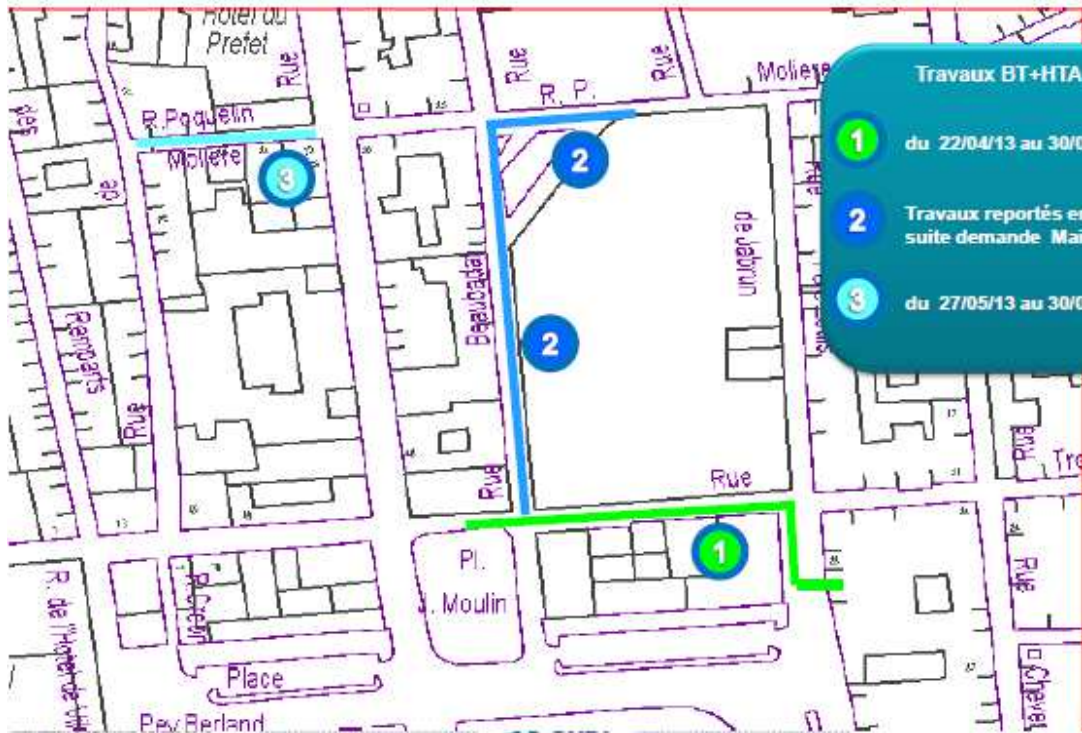




8

### Quartier – Bordeaux Centre

Renouvellement - HTA : 500 m - BT : 600 m  
Travaux en 3 Phases du 1/03/13 au 30/06/13



9

### Quartier – Bordeaux Centre

Renouvellement - HTA : 800 m - BT : 1500 m  
« Opportunité » (Travaux Ilôt Sud-Ouest)  
Travaux en 5 phases du 21/05/13 au 25/10/13





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

10

**Quartier – Bordeaux Centre**  
 Renouvellement - HTA : 30 m – BT 2000 m  
 Opportunité (Tram rue Fondaudège)  
 Travaux en 2 Phases du 1/07/14 au 1/03/15



**Travaux BT+HTA**

- 1** du 1/07/14 au 1/03/15
- 2** du 1/07/14 au 1/03/15

11

**Quartier – Victor Hugo – St Augustin**  
 Renouvellement - HTA : 800 m - BT : 1200 m  
 Travaux en 3 Phases du 1/08/13 au 1/04/2014



**Travaux BT+HTA**

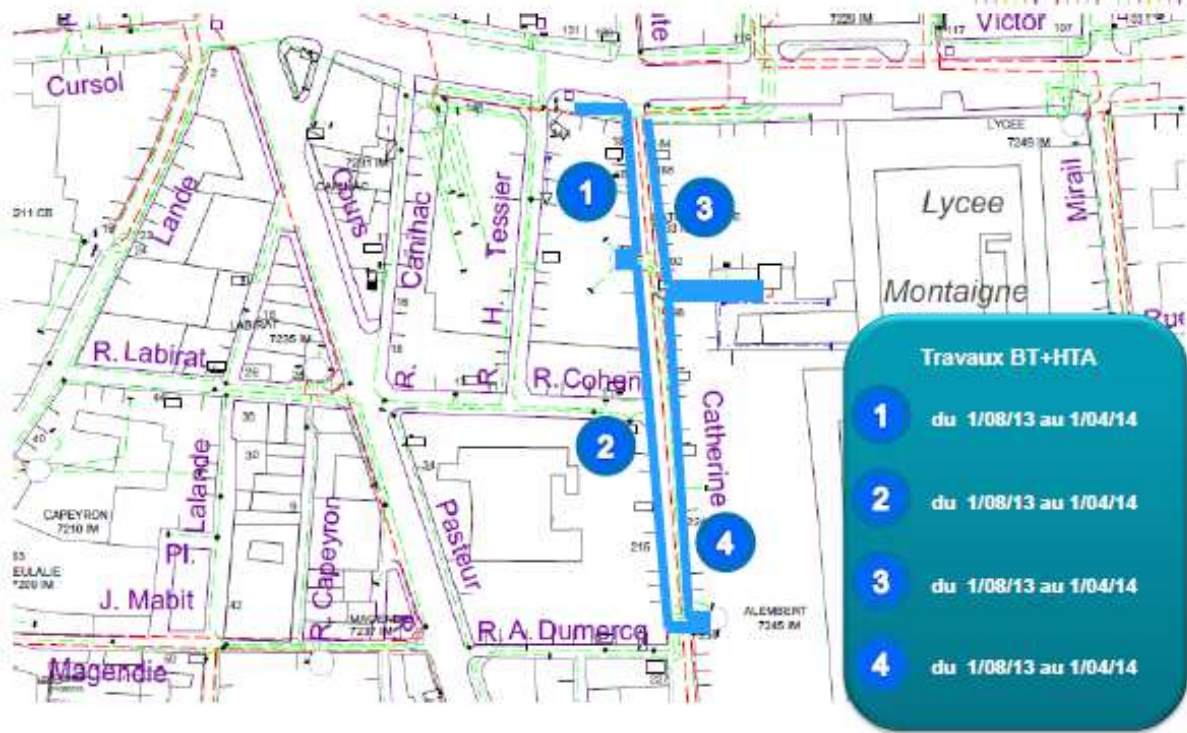
- 1** du 1/08/13 au 1/04/14
- 2** du 1/08/13 au 1/04/14
- 3** du 1/08/13 au 1/04/14





12

**Quartier – Victor Hugo – St Augustin**  
 Renouvellement - HTA : 800 m - BT : 1000 m  
 Travaux en 4 Phases du 1/08/13 au 1/04/2014



13

**Quartier – St Michel – Nansouty – St Genès**  
 Renouvellement - HTA : 300 m - BT : 2000 m  
 « Opportunité » (Travaux Place de la Victoire)  
 Travaux en 1 phases du 25/06/13 au 05/07/13  
 Travaux en 2 phases en attente Accord Mairie



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

En parallèle et en complément des investissements, ERDF mène une **politique de maintenance préventive** du patrimoine pour garantir le fonctionnement optimal des équipements de réseau et prévenir la défaillance des ouvrages :

- diagnostics : visites de ligne en hélicoptère, mesures de terres, inventaires élagage,
- essais de fonctionnement des appareillages de réseau (télécommandes, indicateurs de défauts,
- entretiens visant à garantir le bon fonctionnement d'un ouvrage (élagage, remplacement de batteries)
- mises à niveau d'appareillages ou accessoires de réseau.

Les visites préventives du réseau aérien HTA permettent de détecter des anomalies qui sont ensuite traitées selon leur degré d'urgence. Dans certains cas, ERDF procède aussi à l'abattage d'arbres identifiés comme potentiellement dangereux, en lien avec des experts forestiers, et propose en contrepartie d'en planter d'autres.

Compte-tenu de l'importance des zones boisées sur la région Sud-ouest, l'élagage des réseaux HTA reste un enjeu majeur, pour lequel ERDF est parfois amenée à déployer des moyens importants tels que des hélicoptères en zone de montagne ou des engins comme « la girafe mécanique ».

En Gironde, l'activité d'élagage se maintient à un niveau significatif.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Gironde	
	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	617	292
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1803	1523

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



La « girafe » en pleine action d'élagage





### A.2.3 Perspectives et enjeux

En 2014, ERDF poursuit ses efforts d'investissement à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques.

**Dans les zones rurales**, ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Pour fiabiliser le réseau de distribution électrique, ERDF a également mis en place en 2012 une politique complémentaire à celles déjà existantes<sup>3</sup> : la Prolongation de la durée de vie des ouvrages (démarche « PDV »). A l'horizon 2025, ce sont près de 50 000 km qui sont concernés sur l'ensemble du réseau de distribution électrique français. Avec le renouvellement d'une part importante de leurs composants, les ouvrages électriques retrouvent leur potentiel d'origine et la fiabilité qu'ils avaient à leur création : leur durée de vie est prolongée de quinze ans. La PDV constitue un intermédiaire entre le renouvellement total de l'ouvrage et les actions de maintenance – sur lesquelles ERDF a également continué à mettre l'accent en 2013. De par ses caractéristiques, la PDV est une démarche innovante et un véritable levier pour assurer la fiabilité du réseau électrique de façon durable et rapide.

**En zone urbaine, et en particulier à Bordeaux**, le programme d'investissements se poursuit sur :

- le renouvellement des composants des postes-sources pour fiabiliser et améliorer la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident ;
- le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, pour améliorer la qualité de fourniture en diminuant le caractère incidentogène de ces ouvrages.

### Les priorités d'investissement

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

**En 2014**, les investissements sur le réseau ERDF de la concession de Bordeaux seront les suivantes :

- Postes sources :
  - Fin de la fiabilisation du poste de Bordeaux Centre
  - Travaux d'entretien sur les autres postes autour de Bordeaux et particulièrement à Pessac
- Réseau HTA
  - Remplacement de câble CPI (Câble Papier Imprégné) en :
    1. suivant la ville de Bordeaux dans le cadre de travaux coordonnés,
    2. coordonnant avec des chantiers de raccordement dans la zone des Bassins à Flots,
    3. traitant des zones incidentogènes.
  - Réalisation de changement de tension afin de minimiser la chute de tension en schéma normal d'exploitation comme en secours (gain sur la défaillance, limiter les pertes techniques, faciliter les nouveaux raccordements).
- Réseau BT
  - Sécurisation avec une campagne de mesures de terres permettant de respecter la réglementation.
  - Poursuite de l'éradication de fils nus en partenariat avec la ville de Bordeaux (convention de partenariat)
  - Remplacement de câbles papiers en :
    1. suivant la ville de Bordeaux dans le cadre de travaux coordonnés (réfection voirie),
    2. coordonnant avec des chantiers de raccordement dans la zone des Bassins à Flots,
    3. traitant des zones incidentogènes avérées ou potentielles.
  - Poursuite du renforcement et de la sécurisation des zones dans lesquelles des clients avaient été impactés par les incidents liés à la période de grand froid de février 2012.

<sup>3</sup> i.e : politique Aléas Climatiques, politique Qualité, politique Renouvellement

**Durant la période 2015-2018**, les investissements sur la concession de Bordeaux vont perdurer.

- Postes sources :
  - Fiabilisation des postes sources de la « Zone Urbaine Dense » de la Métropole de Bordeaux
  - Création des postes sources de Verdery, Pompignac, Bissy puis secteur de Bastide qui vont aider à la sécurisation de la concession de Bordeaux
- Réseau HTA
  - Remplacement de câble CPI (Câble Papier Imprégné) en :
    1. suivant la ville de Bordeaux dans le cadre de travaux coordonnés,
    2. coordonnant avec des chantiers de raccordement dans la zone des Bassins à Flots,
    3. traitant des zones incidentogènes et proposant à la Métropole des zones de coordination.
  - Réalisation de changement de tension afin de minimiser la chute de tension en schéma normal d'exploitation comme en secours (gain sur la défaillance, limiter les pertes techniques, facilité les nouveaux raccordements).
  - Sécurisation des départs HTA et pose d'appareil de coupure télécommandé (OMT) afin de faciliter la reprise rapide des clients en cas d'incidents
- Réseau BT
  - Déploiement des premiers compteurs Linky, avec lancement des premières opérations autour des réseaux intelligents de demain, notamment autour de l'Opération d'intérêt National Bordeaux Euratlantique.
  - Poursuite de l'éradication de fils nus incidentogènes et de faible section
  - Augmentation forte du remplacement de câbles papiers qui ont un fort impact sur le critère B de la concession en :
    1. suivant la ville de Bordeaux dans le cadre de travaux coordonnés,
    2. coordonnant avec des chantiers de raccordement dans la zone des Bassins à Flots,
    3. traitant des zones incidentogènes et proposant à la Métropole des zones de coordination..
  - Augmentation du remplacement des tableaux dans les postes HTA-BT en lien avec la sécurisation des postes sources ZUD
  - Renouvellement des colonnes montantes en partenariat avec les principaux bailleurs sociaux (Exemple projet Aquitanis)
  - Traitement des zones avec les clients mal alimentés dues à l'augmentation de la demande d'électricité
- Moyens d'exploitations
  - Renouvellement du matériel et investissement dans de nouveaux moyens (Groupes électrogènes, Appareil de localisation des câbles et permettant de mesurer leur fiabilité)
- Raccordements et déplacements d'ouvrages :
  - Accompagner la dynamique de la ville de Bordeaux et ses clients dans les projets individuels, mais aussi dans les grands secteurs d'aménagement (Bassins à flot, rive droite, Euratlantique, ...)



## A.3 La proximité avec les clients

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

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

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

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

Depuis 2013, et via l'Accueil téléphonique du Distributeur, tous les clients (utilisateurs du réseau) d'ERDF disposent désormais d'un numéro de téléphone dédié pour joindre le distributeur.

Six lignes ont été ouvertes à partir d'avril, à destination des particuliers, des professionnels, des professionnels de l'immobilier et de la construction (PIC), du marché des entreprises, des producteurs, et de façon plus spécifique – à partir de novembre – des collectivités désireuses de mettre en place un branchement de courte durée pour une manifestation foraine ou pour des travaux de courte durée.

L'Accueil distributeur couvre aujourd'hui tout le Sud-ouest ; plus accessible, plus proche des clients, ERDF Sud-ouest a répondu à de nouvelles sollicitations se traduisant par une hausse conséquente des appels. Ainsi entre avril et décembre 2013 en comparaison à l'année précédente sur la même période, 74 500 appels supplémentaires ont été traités par les services clients d'ERDF. Malgré cette augmentation du nombre d'appels, l'organisation mise en œuvre a répondu aux clients en garantissant un taux d'accessibilité annuel moyen de 93% (*pourcentage d'appel décroché lors de première sollicitation*).

ERDF Sud-ouest est la première région à s'être engagée dans la mise en place de ce nouveau canal de communication dédié qui accroît la proximité et permet de mieux répondre aux attentes des clients.

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF (Sud-ouest)	
	2012	2013
Accueil Acheminement	96,5%	<b>96,0%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	92,4%	<b>89,8%</b>
Accueil Dépannage	80,8%	<b>87,1%</b>

L'accessibilité de l'Accueil Dépannage en Sud-ouest a progressé en 2013, revenant à des chiffres comparables à ceux enregistrés avant 2012 : 87.1% des appels effectués en 2013 ont ainsi donné lieu à un décroché lors du premier appel.

En 2012, deux événements majeurs localisés avaient perturbé l'accessibilité de l'Accueil Dépannage. En 2013, ERDF Sud-ouest s'est mobilisée pour que la vague de froid de janvier et les orages de juillet et d'août aient un impact limité sur l'accessibilité de son Accueil Dépannage. Ces intempéries étant de portée nationale, le centre d'appel de Mérignac a pu anticiper et bénéficier de l'entraide des autres centres du territoire français.

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise la volonté de transparence d'ERDF vis-à-vis des collectivités locales, des EPCI et des autorités concédantes.

Ainsi, la rubrique « Inforéseau » permet de prendre connaissance en temps réel des interruptions de fourniture HTA à l'échelle d'une commune, du périmètre impacté ainsi que de l'heure probable de réalimentation. La rubrique « Infotravaux » donne quant à elle un aperçu des chantiers entrepris par ERDF, leurs dates de début et de fin et permet d'identifier le chargé d'affaire ERDF ou l'entreprise prestataire en charge des travaux. Pour tenir informé de l'actualité des partenariats, des actions réalisées et des événements marquants, la rubrique « Actualités » est régulièrement enrichie en contenus dédiés. Enfin, pour

obtenir un renseignement, faire part d'une demande particulière, signaler un dysfonctionnement, ou encore pour toutes questions relatives à un chantier, la rubrique « Nous écrire » permet de joindre ERDF facilement, 24/24h et 7j/7.

A noter qu'en Sud-ouest, ERDF a fait preuve d'une volonté engagée pour la mise en place de ce nouveau canal de communication complémentaire. Dès la fin 2013, 97% des communes en moyenne disposaient de codes d'accès personnels et sécurisés pour accéder à l'Espace Collectivités, après un déploiement généralisé au dernier trimestre de 2013.

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

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

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

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

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

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

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

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	91,3%	84,0%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	90,5%

En 2013, la satisfaction globale (tous types d'actes confondus) sur les segments « Particuliers » et « Professionnels », a montré une appréciation de l'action d'ERDF Sud-ouest légèrement supérieure à la moyenne nationale. La qualité de fourniture a pourtant été impactée dans plusieurs départements par les conditions climatiques très chahutées qu'a connues le Sud-ouest en 2013. La satisfaction relative aux actes de relève, mise en service et intervention reste stable et comparable à la moyenne nationale.

Enfin, le Sud-ouest se démarque en 2013 sur les raccordements par des retours clients particulièrement positifs. Ainsi, en ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	département
Clients « Particuliers »	87,2%	86,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	86,1%

Les résultats pour cet indicateur, qui est une nouvelle donnée du CRAC 2013, sont particulièrement positifs à l'échelle du Sud-ouest. En effet, en 2013, ERDF Sud-ouest a enregistré un des meilleurs résultats nationaux avec un taux de satisfaction de 88,7% auprès de ses clients particuliers et 86,1% pour les clients professionnels pour ce qui concerne le raccordement. A titre de comparaison, la région Sud-ouest présente une performance moyenne supérieure de 2 points à la moyenne nationale traduisant le progrès réalisé sur la région en matière d'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.





## Les réclamations : délai de réponse et typologie

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	96,4%	92,4%

Suite à un important travail qualitatif engagé en 2012, chaque réclamation donne aujourd'hui lieu à une prise en charge spécifique par un interlocuteur spécialisé. La prise de contact rapide et directe auprès du client (meilleure compréhension de ses attentes) et l'amélioration du traitement (qualité de la rédaction et réponse personnalisée) se traduisent par une baisse significative des contestations de réponse. L'envoi d'une réponse systématique est aujourd'hui réalisé dans un délai moyen de 12 jours.

A travers cette démarche qualitative, l'objectif d'ERDF est qu'une réponse adaptée au plus près des attentes du client soit apportée au plus vite.

Sur la région Sud-ouest, l'année 2013 a été marquée par une baisse significative du nombre de réclamations avec -12% par rapport à 2012.

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2012	2013
Raccordements	2,5%	2,4%
Relève et facturation	54,3%	55,0%
Accueil	1,2%	1,3%
Interventions techniques	29,0%	23,9%
Qualité de la fourniture	13,0%	17,3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Concernant la typologie des réclamations, la hiérarchie relative reste inchangée : par rapport à 2012 :

- « Relève et facturation » reste le premier sujet de réclamation, comme en Sud-ouest, avec même une légère dégradation. Quant à la relève et à la facturation, le poids relatif de ces réclamations est à mettre en regard du nombre d'actes réalisés. Ainsi, en 2013, 18 500 réclamations ont été enregistrées pour cette rubrique, mais elles doivent être rapportées aux presque 8 millions d'actes de relèves réalisés en 2013 auprès des 3,9 millions de clients particuliers et professionnels du Sud-ouest.
- Les « interventions techniques » restent la deuxième source de réclamations à Bordeaux, mais on notera que leur pourcentage diminue pour passer de 29% à 24%.
- L'augmentation de la part des réclamations relatives à la qualité de la fourniture, passant de 13% à 17,3% traduit les situations de crise dues aux aléas climatiques de cette année. Plus globalement, la « qualité de la fourniture » est la deuxième rubrique qui génère le plus de réclamations au niveau Sud-ouest comme au niveau national.

Quant à la relève et à la facturation, le poids relatif de ces réclamations est à mettre en regard du nombre d'actes réalisés. Ainsi, en 2013, 18 500 réclamations ont été enregistrées pour cette rubrique, mais elles doivent être rapportées aux presque 8 millions d'actes de relèves réalisés en 2013 auprès des 3,9 millions de clients particuliers et professionnels du Sud-ouest.

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.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

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

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

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	102	65	-36,0%

En 2013, au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est égal à 40 jours ouvrés. Il est resté stable par rapport au niveau constaté en 2012 (40,9 jours). Pour le Sud-ouest, le délai moyen de réalisation des travaux 2013 est égal à celui de 2012, soit 35 jours. A l'instar du national, ERDF Sud-ouest s'inscrit dans une stabilité de réalisation de ses prestations de raccordement.

En Aquitaine Nord, le résultat est une réelle dynamique de progression (réduction du délai de 36% par rapport à 2012), mais continue de dépasser le niveau du sud-ouest ou même celui du plan national. Plusieurs explications :

- pour répondre à l'attente de ses clients, l'agence raccordement grand public et professionnels a développé la relation de proximité en favorisant le déplacement de ses agents sur le terrain. Malgré ces efforts d'optimisation, les contraintes liées à la mobilité réduisent la productivité de l'agence.
- sur le secteur de Bordeaux et CUB, les délais d'instruction des prescriptions et les contraintes de réalisation des travaux ont un effet peu favorable à la réduction des délais.
- Enfin, le nombre élevé de demandes de raccordements photovoltaïques en 2013 a agi dans le sens contraire aux efforts fournis pour réaliser des travaux au plus près de la demande du client, les demandes de raccordements photovoltaïques étant plus complexes et plus longues à instruire..

## Envoi des devis de raccordement

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



Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours. Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont ainsi conformes aux délais annoncés.

ERDF Sud-ouest privilégie une démarche d'anticipation des demandes de raccordement de façon à s'engager sur la mise à disposition de l'électricité à la date souhaitée par son client. En accord avec lui, la proposition de raccordement lui est adressée à une date convenue, correspondant à son propre planning. Le délai moyen d'envoi du devis 2013 reste à 9 jours (comparable au niveau national).

En Aquitaine Nord, la mise en place du Portail Raccordement Internet a nécessité des paramétrages et des adaptations de production qui ont eu pour effet en 2013 de ne pas améliorer les temps d'instruction et d'envoi des propositions de raccordement en consommation qui sont restés à 19 jours. Par contre, ils ont permis d'améliorer de presque 19% ceux des producteurs, passant de 56 à 45 jours.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Taux de devis envoyés dans les délais	48,4%	<b>50,3%</b>	1,9%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	19	<b>19</b>	2,1%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Taux de devis envoyés dans les délais	88,9%	<b>78,3%</b>	-10,6%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	56	<b>45</b>	-18,8%

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

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

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

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

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire du réseau de distribution, ERDF gère un parc de 35 millions de compteurs < 36 kVA. Ces compteurs font partie des ouvrages concédés à ERDF. ERDF pose chaque année 400 000 compteurs neufs et remplace 600 000 compteurs, soit 1 million de nouveaux compteurs par an.

#### Linky : la nouvelle génération de compteurs communicants

Un compteur communicant peut recevoir et envoyer des données, il permet la réalisation d'interventions à distance sans déplacement d'un technicien.

Installé chez les clients (particuliers et professionnels < 36 kVA), il est relié à un centre de supervision et en interaction permanente avec le réseau qu'il contribue à rendre « intelligent ».

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec le déploiement de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients. La pose des compteurs démarrera à partir du second semestre 2015.

Le nouveau compteur communicant Linky permettra d'offrir de nouveaux services aux consommateurs :

- des interventions pouvant être réalisées à distance, dans des délais réduits (24 heures au lieu de 5 jours) ;
- un accès facilité à ses données de consommation, pour mieux les maîtriser ;
- la possibilité d'être facturé sur ses consommations réelles et non sur des estimations ;
- rendre possible la diversification des offres tarifaires.

Avec Linky, ERDF modernise le réseau pour un pilotage plus efficace. Linky est la première étape des « réseaux intelligents ». Il permettra :

- de mieux suivre ce qui se passe sur le réseau ;
- de détecter les pannes et de réduire ainsi les délais d'intervention (qualité de fourniture) ;
- de faciliter l'insertion sur le réseau des énergies renouvelables et de la mobilité électrique ;
- de mettre à la disposition des collectivités locales des données plus précises, sous un format adapté.

ERDF a préparé un plan de déploiement afin de permettre aux consommateurs, sur l'ensemble du territoire, de disposer du nouveau compteur. Ce plan de déploiement repose sur une triple volonté :

- Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt et auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- Respecter un optimum à la fois technique et économique.

ERDF s'engage à communiquer, au plus près des territoires, de manière transparente sur le déploiement tout au long de celui-ci.

L'ensemble des parties prenantes ont été associées en amont : une information auprès des acteurs nationaux a été réalisée (ministères, FNCCR, associations nationales d'élus), ainsi qu'une démarche de partage auprès des acteurs en régions (préfets, présidents des autorités concédante, maires, élus locaux). Le déploiement des compteurs communicants favorise le dynamisme des territoires par la création d'emplois pour la pose des nouveaux compteurs Linky.

Le plan de déploiement est construit à la maille régionale de manière à donner de la visibilité sur plusieurs années aux entreprises qui travailleront avec ERDF. Le déploiement du compteur Linky sera progressif et tous les départements seront rapidement concernés.



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

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

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

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

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2012	2012 proforma	2013
Recettes d'acheminement	2	52 028	52 028	52 026
Dont clients HTA		9 290	9 290	8 815
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		36 117	36 117	37 268
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		7 874	7 874	8 073
Dont autres		-1 253	-1 253	-2 130
Recettes de raccordements et prestations		4 744	2 710	2 936
Dont raccordements	3	3 360	1 327	1 482
Dont prestations	4	1 384	1 384	1 455
Autres recettes	5	1 618	1 618	1 748
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>58 390</b>	<b>56 357</b>	<b>56 711</b>
Autres produits		9 647	9 647	10 424
Production stockée et immobilisée	6	6 015	6 015	7 107
Reprises sur amortissements et provisions	7	3 076	3 076	2 814
Autres produits divers	8	556	556	503
<b>Total des produits</b>		<b>68 037</b>	<b>66 004</b>	<b>67 135</b>

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2012	2012 proforma	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		35 047	35 047	34 887
Accès réseau amont	9	14 454	14 454	14 961
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	7 274	7 274	6 765
Redevances de concession	11	72	72	74
Autres consommations externes	12	13 247	13 247	13 087
Impôts, taxes et versements assimilés		3 652	3 652	3 755
Contribution au CAS FACE	13	1 816	1 816	1 792
Autres impôts et taxes	14	1 836	1 836	1 963
Charges de personnel	15	6 947	6 947	7 760
Dotations d'exploitation		12 578	12 578	13 856
Dotation aux amortissements DP	16	6 734	6 734	6 887
Dotation aux provisions DP	17	1 179	1 179	1 016
Autres dotations d'exploitation	18	4 665	4 665	5 952
Autres charges	19	1 681	1 681	1 745
Charges centrales	20	1 881	1 881	1 933
<b>Total des charges</b>		<b>61 787</b>	<b>61 787</b>	<b>63 936</b>

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2012	2012 proforma	2013
<b>Montant</b>	21	304	-1 520	-2 491

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2012	2012 proforma	2013
<b>Montant</b> (y compris contribution à l'équilibre)	22	5 946	5 737	5 688

## Rubrique produits

S'agissant des recettes de raccordement (cf : note 3), dans le prolongement du travail effectué l'an dernier concernant l'affectation des investissements relatifs aux raccordements, nous avons procédé à la modification de l'affectation de la part globale des raccordements afin de vous fournir l'information la plus précise. En effet, l'exploitation des données détaillées sur les raccordements, collectées dans les nouveaux outils de facturation, permet désormais de ventiler ces recettes annuelles au prorata des flux réels des raccordements, reflétant ainsi la dynamique de chaque territoire. Alors que précédemment les recettes de raccordements étaient affectées à chaque concession avec une clé de répartition en fonction du nombre de clients de la concession, ce qui augmentait artificiellement les recettes de raccordement par rapport à la réalité des raccordements réalisés sur le territoire de la concession.

**Les valeurs « recettes de raccordement », « chiffres d'affaires », « produits » et « contribution à l'équilibre » dans les éléments financiers de concession au titre de l'année 2012 ont été modifiées (valeurs pro-forma), de manière à établir une comparaison homogène avec l'année 2013.**

Le chiffre d'affaires progresse de 0,63% avec une stabilité des recettes d'acheminement et une progression des recettes de raccordements et prestations de 8,34%

En ce qui concerne les recettes d'acheminement (cf : note 2 ci-dessous), cette stabilisation s'explique par :

- un effet prix entre 2012 et 2013 lié aux variations du TURPE proprement dites in fine légèrement favorable. Le chiffre d'affaires 2013 intègre en effet sur le début de l'exercice 2013 les conséquences favorables de l'indexation du TURPE 3 au 1er août 2012 à hauteur de 1,8%, puis l'effet défavorable sur le reste de l'année 2013, lié à la mise en place de TURPE 3 bis au 1er juin 2013 (diminution des grilles tarifaires de 2,5% par rapport au TURPE 3 antérieur), puis de TURPE 3 ter du 1er août 2013 au 31 décembre 2013 (diminution de 0,4% par rapport au TURPE 3 antérieur - soit une augmentation de 2,1% par rapport au TURPE 3 bis) ; l'effet prix favorable restant majoritairement lié à des effets de modification de mix dans le portefeuille clients et compensant la légère baisse des consommations (-1 %)

- un plus important terme correctif négatif au titre de l'énergie en compteur (figurant dans la rubrique « autres ») par rapport à 2012 qui avait été une année particulièrement froide en Gironde, alors que 2013 a été une année plus douce.

Concernant les autres produits, en 2013, les reprises sur amortissements et provisions sont en baisse de -8,52% (cf : note 7).

## Rubrique charges

Comme en 2012, les charges augmentent en 2013 (3,5%).

- Les charges d'accès au réseau de RTE ont augmenté de 3,5%, (cf: note 9).

- Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont en baisse (-7%) (cf : note 10). Cette diminution est liée à un effet prix très favorable, aussi bien sur les contrats de blocs fermes, qui constituent la grande majorité des achats, que sur les contrats spots sur la "dentelle" (la vague de froid de février 2012 avait conduit à devoir procéder à des achats spots à des prix de marché très élevés).

- Les autres consommations externes baissent également (-1,2%) (cf : note 12).

- Les montants des impôts, taxes et versements assimilés continuent de progresser (+2,82%). A l'intérieur de ce poste, la forte hausse des impôts et taxes (+6,92 %) est contrebalancée par une moindre contribution au CAS FACE en raison de la baisse des consommations due à un climat plus doux en 2013 (cf : note 13).

- Les charges de personnel augmentent de 11,7%, principalement sous l'effet des recrutements effectués en 2013 (cf : note 15)

- Le poste des autres dotations d'exploitation (cf : note 18) est en augmentation de 27,6% du fait de deux éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations incorporelles, particulièrement les applications informatiques, et les immobilisations relevant du domaine propre, notamment les postes sources, traduisant l'augmentation des investissements sur ces immobilisations, parallèle à celle observée sur les immobilisations relevant du domaine concédé.

- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables, relatifs à l'acheminement de 2012 et 2013, suite à la mise en œuvre de la décision du CORDIS publiée au JO en mars 2013 imposant aux gestionnaires de réseaux de supporter les impayés sur la part acheminement des factures des clients, dans le cadre des contrats uniques et des contrats aux TRV.



### Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

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

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

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

#### On distingue trois niveaux de données :

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

### Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

#### Les recettes d'acheminement comprennent :

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

### Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

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

### Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

## Note 5 - AUTRES RECETTES

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

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

## Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

## Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

## Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

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

## Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

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

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

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

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

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

## Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

## Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine





public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

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

#### **Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Note 20 - CHARGES CENTRALES

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

## Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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

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

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

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

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

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

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

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

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Clé raccordements	84 656 930	1,8%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	39 879 259	4,6%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	61 795 072	4,6%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	11 046 773	4,6%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	388 279 723	3,9%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	175 405 777	3,9%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	331 156 040	4,6%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	36 198 960	5,0%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	47 011 457	4,6%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	324 351 328	2,6%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	132 218 770	4,6%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	39 692 627	4,6%

N/A = Non Applicable

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



## A.4.2 Les informations patrimoniales

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

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

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>38 860</b>	9 515	<b>29 344</b>	47 987	2 893
Dont aérien	<b>52</b>	29	<b>22</b>	96	23
Dont souterrain	<b>38 808</b>	9 486	<b>29 322</b>	47 891	2 870
Canalisations BT	<b>54 866</b>	22 876	<b>31 990</b>	86 126	19 605
Dont aérien	<b>3 856</b>	2 182	<b>1 674</b>	7 957	1 975
Dont souterrain	<b>51 010</b>	20 693	<b>30 316</b>	78 170	17 630
Postes HTA/BT	<b>18 599</b>	10 960	<b>7 639</b>	28 279	5 744
Autres biens localisés	<b>12 111</b>	5 964	<b>6 147</b>	13 026	152
Branchements/ Colonnnes montantes	<b>90 895</b>	33 133	<b>57 762</b>	126 509	9 031
Comptage	<b>16 703</b>	9 917	<b>6 787</b>	16 703	0
Transformateurs HTA/BT	<b>12 833</b>	5 197	<b>7 635</b>	17 161	2 333
Autres biens non localisés	<b>1 151</b>	441	<b>709</b>	1 218	13
<b>Total</b>	<b>246 018</b>	98 004	<b>148 014</b>	<b>337 010</b>	<b>39 772</b>

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

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

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

#### Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

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

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

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

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

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

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service		Valeur brute au 31/12/2013
			Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	33 846	5 223	370	579	38 860
Dont aérien	52	0	0	0	52
Dont souterrain	33 795	5 223	370	579	38 808
Canalisations BT	49 307	5 501	287	229	54 866
Dont aérien	3 593	316	2	55	3 856
Dont souterrain	45 713	5 186	285	174	51 010
Postes HTA/BT	18 063	499	59	22	18 599
Autres biens localisés	12 009	259	-116	41	12 111
Branchements/ Colonnes montantes	88 632	1 969	1 289	994	90 895
Comptage	16 426	491	5	219	16 703
Transformateurs HTA/BT	12 618	388	55	228	12 833
Autres biens non localisés	1 041	96	14	0	1 151
<b>Total</b>	<b>231 941</b>	<b>14 428</b>	<b>1 962</b>	<b>2 313</b>	<b>246 018</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

## Synthèse des actifs et passifs de concession

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

<b>Droits sur les ouvrages existants</b> (en k€)	Concession		
	2012	<b>2013</b>	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	139 120	148 014	6,4%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	77 100	84 571	9,7%

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

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

<b>Droits sur les ouvrages futurs</b> (en k€)	Concession		
	2012	<b>2013</b>	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	45 459	47 511	4,5%

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€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	107 479	110 954	3,2%

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

Provision pour renouvellement (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Provision	42 774	39 772	

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

### A.4.3 Les flux financiers de la concession

#### La redevance de concession

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

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

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

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

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Part R1	71 994	73 990	2,8%

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

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

Après la contribution en 2012 aux travaux réalisés sur les quais de Queyries et sur l'avenue du Grand Maurian, pour un montant de 120 k€, c'est la contribution au chantier réalisé en 2010 rue de la Béchade qui a été régularisée en 2013. Les travaux réalisés en 2012 quai de Brazza et rues du Docteur Schinazi et Brunet, ainsi que ceux menés en 2013 cours Journu Aubert, seront réglés en 2014 pour un montant d'environ 100 k€.

C'est ainsi une contribution de l'ordre de 237 k€ qu'ERDF assurera entre 202 et 2014

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Article 8 « travaux environnement »	119 906	16 658	-86,1%

## La contribution d'ERDF à l'embellissement du patrimoine architectural

En juillet 2011 et pour une durée de trois ans, le maire de Bordeaux a signé une convention de partenariat avec la présidente du directoire d'ERDF, afin d'enrichir la relation concessionnaire. Les actions impliquant des flux financiers du concessionnaire vers l'autorité concédante portent leur fruit.

### La résorption des « fils nus »

A fin 2013, après deux ans et demi de travail partenarial, l'action spécifique sur l'éradication des fils nus pour contribuer à l'embellissement du patrimoine architectural a produit des résultats intéressants. Plusieurs rues ont ainsi été traitées, pour un montant total de plus de 800 k€ :

- L'Avenue Charles De Gaulle - Louis Barthou
- Les rues Jules Lemaître et Mozart

Ce programme se poursuivra également en 2014 avec les chantiers de la rue Mac Carthy, l'Avenue Général Leclerc et de la rue de Rosny

### Le remplacement de fils nus par des câbles torsadés, à l'initiative d'ERDF

En complément de l'effort sur la résorption des fils nus, ERDF a engagé un programme de remplacement de fils nus par du câble torsadé. A fin 2013, ce sont 6 km de fils nus répartis sur 9 chantiers qui ont ainsi été remplacés, pour un montant d'environ 270 k€.

## A.5 La proximité avec les territoires et les actions au service de l'environnement

ERDF entretient avec les autorités concédantes et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. En juillet 2011 et pour une durée de trois ans, le maire de Bordeaux a signé une convention de partenariat avec la présidente du directoire d'ERDF, afin d'enrichir la relation concessionnaire.

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

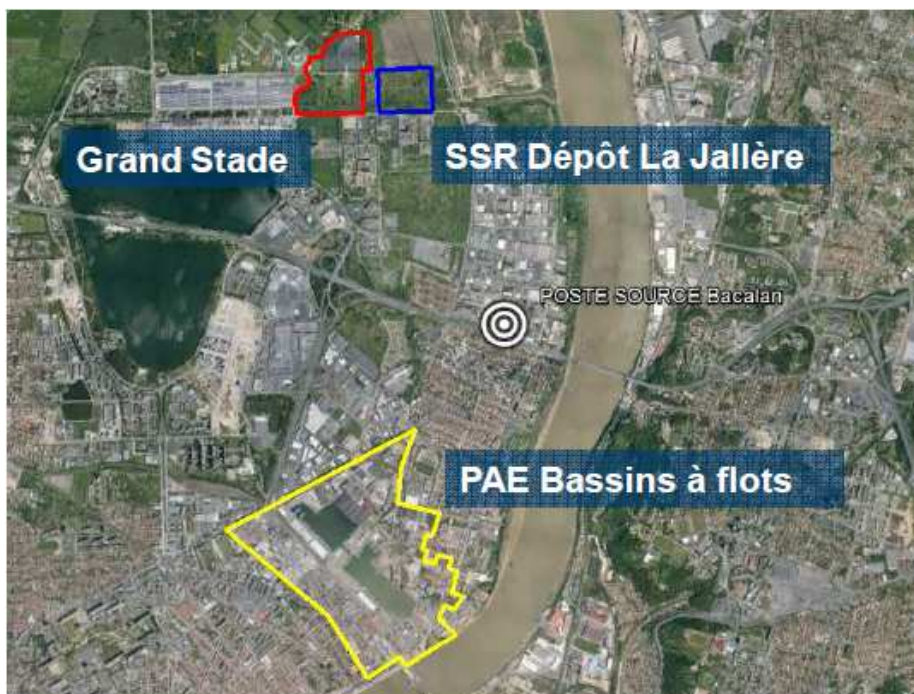
ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de sponsoring.

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

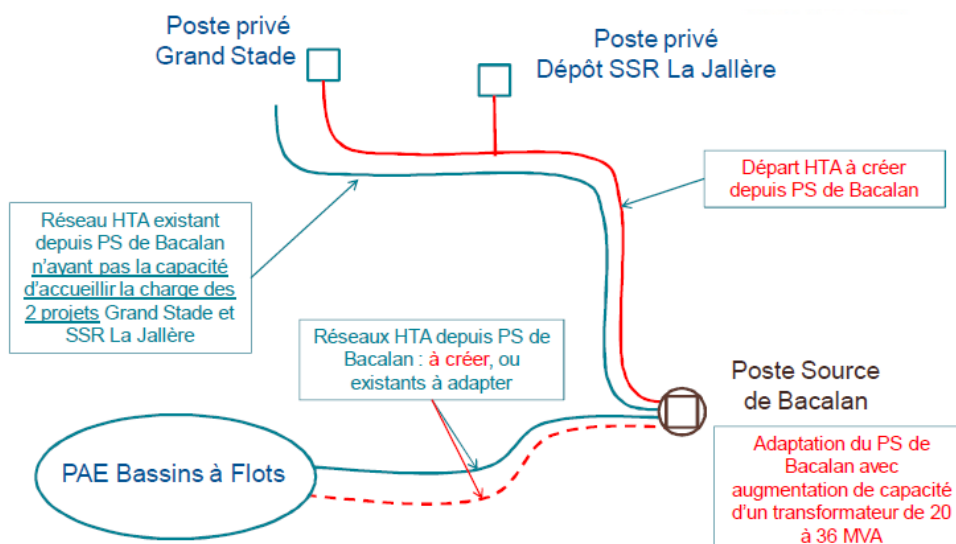
### L'accompagnement des grands projets pour préparer BORDEAUX 2030

La sécurisation du poste source de Bordeaux Centre, avec le jalon majeur en 2013 du remplacement du transformateur pour en augmenter la capacité (voir § A.2.2) est une action fondamentale pour la continuité de fourniture électrique à Bordeaux. ERDF s'est également impliquée dans l'accompagnement des grands projets urbains de Bordeaux, en travaillant à coordonner au maximum plusieurs chantiers en proximité géographique.

Au **nord de Bordeaux**, on retiendra la coordination des solutions de raccordement du futur **Grand Stade**, de l'**atelier tram** sous maîtrise d'ouvrage de la CUB, et du **Programme d'Aménagement d'Ensemble des Bassins à Flot**. ERDF a proposé coordination et mutualisation pour la construction des ouvrages neufs afin de répondre au mieux aux attentes de la Ville de Bordeaux, de la CUB mais aussi du groupement en charge du Grand Stade, tant sur le plan de la coordination des travaux que sur le plan financier.



Plan de situation de Bordeaux nord, avec l'emprise des trois zones de projet.



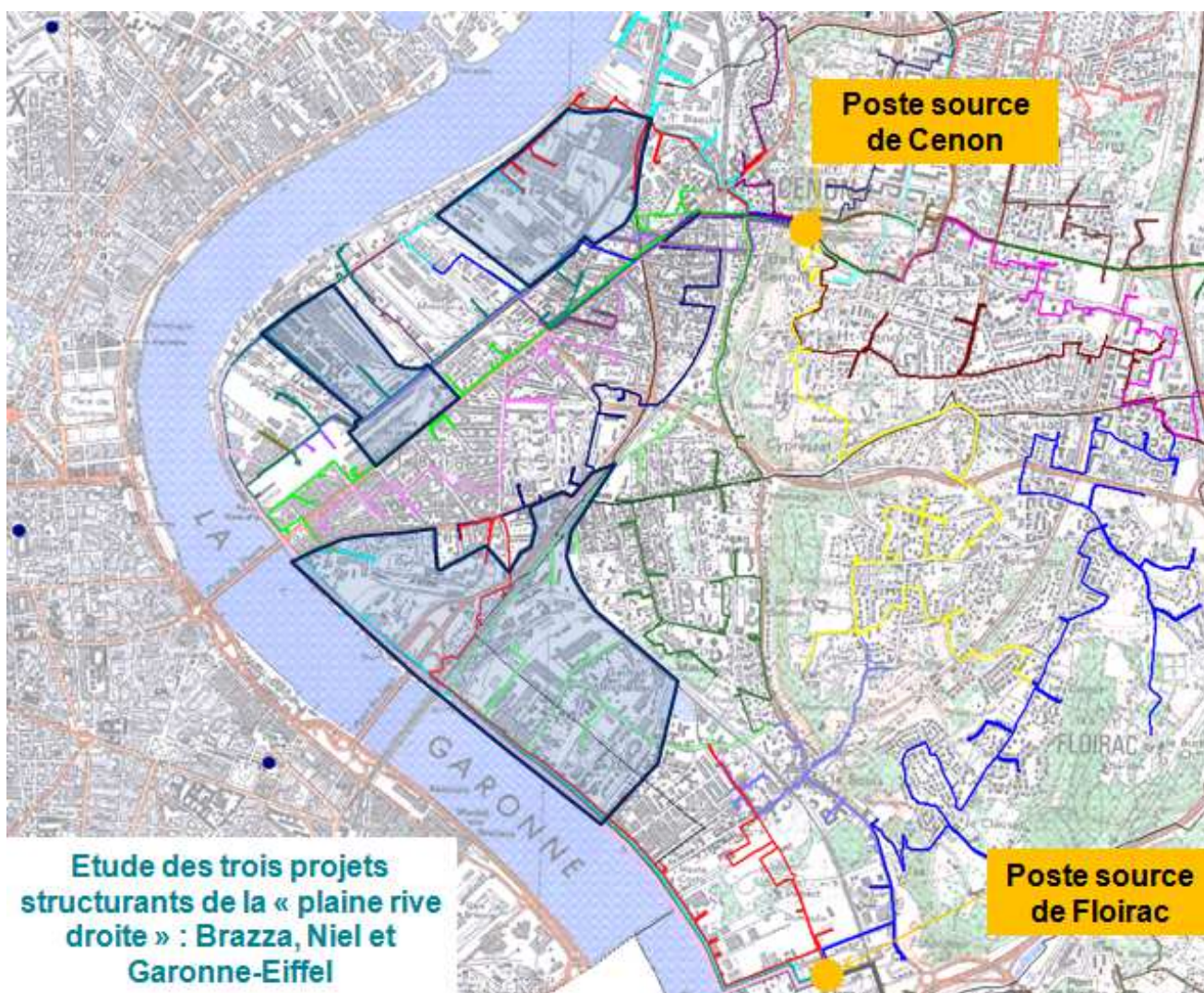


## *Schéma de principe de la solution coordonnée pour le raccordement des chantiers de Bordeaux nord.*

Au sud de Bordeaux, ce sont les liens toujours plus étroits avec l'**Etablissement Public d'Aménagement Bordeaux Euratlantique** sur lesquels ERDF a concentré ses efforts, afin de pouvoir formaliser en 2014 un partenariat qui permette d'optimiser deux axes d'engagements :

1. Les études et travaux, avec pour maître mot l'anticipation. La production d'une proposition de raccordement pour la première ZAC St Jean Belcier a démontré la mobilisation d'ERDF sur ce site majeur d'attractivité économique pour Bordeaux et son agglomération.
2. La préparation de l'avenir, avec le partage d'expérience d'ERDF dans la mise en place de réseaux électriques intelligents (encore appelés « smartgrids »), et le déploiement compteur communicant Linky débutant à l'horizon de fin 2015, conformément aux modalités annoncées par le Premier Ministre le 9 juillet 2013 : déploiement généralisé à l'horizon 2020 avec une première tranche de 3 millions de compteurs au niveau national à fin 2016.

Enfin, on mentionnera la structuration, en coordination entre la Ville de Bordeaux, la CUB, l'EPA Bordeaux Euratlantique, et ERDF, de la **pré-étude de raccordement de la « plaine rive droite »**, afin d'étudier de manière optimisée l'impact de la programmation des trois grands projets que sont la zone de Bastide-Brazza au débouché du pont Chaban-Delmas, la future ZAC Bastide-Niel et la future ZAC Garonne-Eiffel. L'étude se terminera en 2014. Les puissances programmées par les aménageurs, nécessaires à l'alimentation des projets urbains, devraient amener ERDF à créer un poste source. Si l'étude confirme cette nécessité, il faudra alors coordonner cette création avec celle d'une sous-station de raccordement de la future ligne grande vitesse, que RFF a confié au gestionnaire de transport RTE.



*Illustration de l'emprise de la pré-étude menée par ERDF*





## La présence sociale d'ERDF : PIMMS et TAPAJ

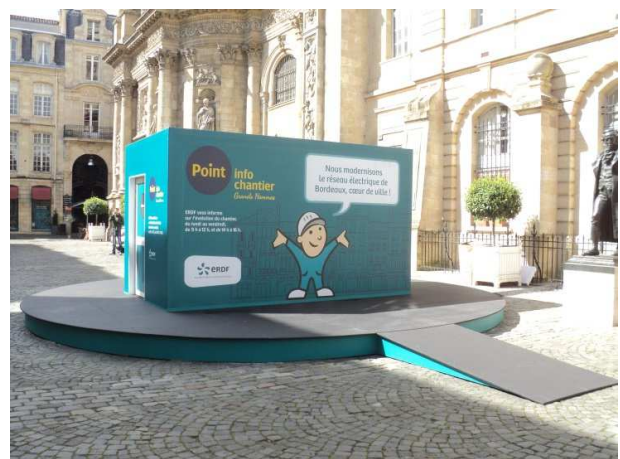
Comme ERDF en avait pris l'engagement en 2011, nos équipes se sont attachées à contribuer au projet social de la Ville de Bordeaux. On pourra retenir deux actions majeures dans ce domaine : la création de l'association PIMMS de Bordeaux en novembre 2013, et la réalisation d'une mission « TAPAJ » (« travail alternatif payé à la journée ») pour une jeune femme sans domicile fixe au cœur de l'un de nos chantiers référence, celui des « Grands Hommes »..



Tout d'abord, ERDF a cofinancé l'étude de faisabilité de la création d'un Point d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) puis contribué à créer l'association, avec d'autres entreprises qui remplissent des missions de service public (EDF, Kéolis, La Poste, La Lyonnaise des Eaux, Régaz, Domofrance, ...). Le temps de réaliser quelques travaux dans le local mis à disposition par Domofrance, cours de la Marne, et de recruter la directrice puis les premiers médiateurs en contrat d'insertion, le PIMMS devrait ouvrir au printemps 2014, permettant ainsi de renforcer encore l'accompagnement de certaines populations fragiles.



La seconde action majeure d'ERDF dans ce domaine a été d'établir une action partenariale dite « TAPAJ », pour « travail alternatif payé à la journée », avec le Centre d'Etudes et d'Information sur les Drogues et les addictions (CEID), et l'association intermédiaire ARE33 pour confier à une jeune femme, éloignée de l'emploi, une mission d'information et d'écoute des bordelais riverains du chantier qui s'est déroulé au cœur du « Triangle d'or » (place des Grands Hommes), en animant le point d'information destiné à recevoir les riverains et commerçants.



*Le « point info » d'ERDF sur la Place du Chapelet comme proposé par la mairie de Bordeaux, pour informer et répondre aux questions des riverains et commerçants sur le chantier des Grands Hommes.*

ERDF va poursuivre la mise en œuvre du dispositif d'insertion par le travail TAPAJ, réponse innovante, souple et adaptée à une population en errance, qui permet à cette dernière de s'impliquer dans des travaux d'intérêt, à travers des chantiers à vocation de dynamisation, de formation et de découverte de nouvelles perspectives. L'ambition en 2014 sera de poursuivre l'action sur le terrain bordelais, mais aussi de contribuer à diffuser ce dispositif en France, en lien avec le CEID de Bordeaux.

## 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



Ainsi, pour la 6ème édition de Quais des Sports, ERDF a renforcé son partenariat avec la Ville de Bordeaux en renouvelant l'opération "les secrets de l'électricité", avec l'Association les Petits Débrouillards Aquitaine. A la base, un constat : si l'électricité fait partie intégrante de notre quotidien, en connaître toutes les propriétés reste encore un secret bien gardé, en particulier des publics jeunes. Ainsi est né l'atelier mobile « les secrets de l'électricité » créé par ERDF en partenariat avec les Petits Débrouillards. Cette animation pédagogique

et ludique de quelques heures propose dix expériences rassemblées dans une mallette. C'est en renforçant la compréhension et l'utilisation de l'électricité qu'il est possible d'agir sur son propre comportement.

## La contribution à l'économie locale girondine

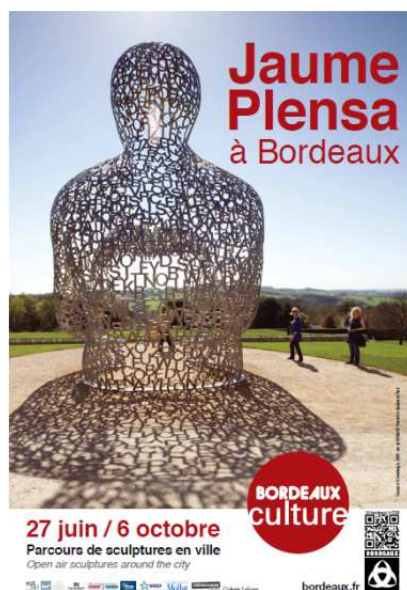
En 2013, **568 entreprises sous-traitantes directes** d'ERDF sont intervenues sur le territoire de la Gironde pour un **montant total de 78,5 M€** 427 d'entre elles étaient issues du Sud-Ouest et 335 du département de la Gironde. **ERDF participe à la création et au maintien de 936 emplois** sur le département de la Gironde, dont 419 occupés par des salariés d'entreprises implantées sur le département.

En parallèle, ERDF a poursuivi sa propre dynamique de développement particulièrement ambitieuse avec des effectifs qui ne cessent de progresser malgré les départs en retraite. En 2013, 173 personnes ont rejoint ERDF en Sud-ouest (pour 1702 recrutements au niveau national), dont 7 personnes handicapées. **En Gironde, ce sont 32 recrutements qui ont été réalisés en 2013.**

ERDF a aussi poursuivi ses efforts en faveur de la formation professionnelle. Fin 2013, on comptait 248 apprentis sur le Sud-ouest, soit une augmentation de 8.3% par rapport à 2012. A cette même période, ces **alternants étaient au nombre de 38 pour le seul territoire de la Gironde.** Le taux d'embauche suite à l'alternance est de 84%. (32 seront embauchés et 1 poursuit ses études). Le nombre d'alternant à la rentrée scolaire 2014 en Gironde sera de 50. L'objectif pour 2014 est de 100% d'embauche suite à l'alternance.

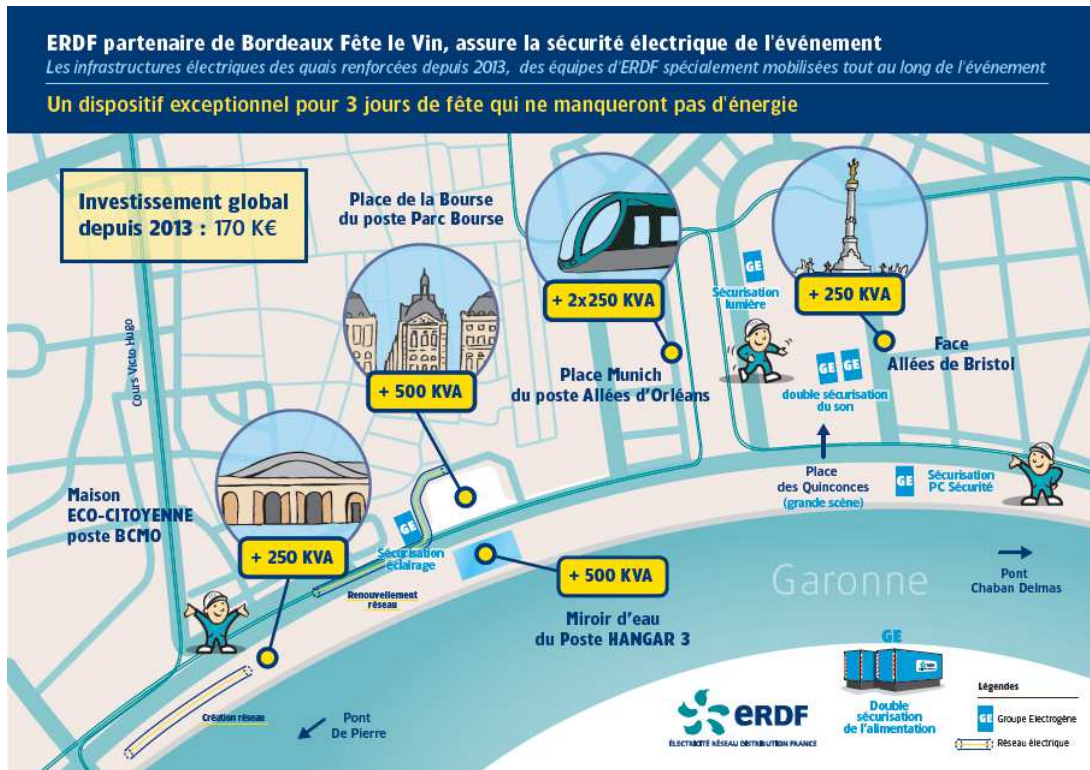
## La contribution au rayonnement culturel de la Ville de Bordeaux

En 2013, nous avons eu l'honneur d'être partenaire de l'exposition d'art contemporain « **JAUME PLENSA à Bordeaux** » qui a offert aux bordelais et aux touristes du monde entier un parcours de sculptures dans la ville particulièrement stimulant.





Nous avons aussi contribué à la réussite de la **Fête du Fleuve 2013**, en réalisant un certain nombre de travaux par anticipation, et en mobilisant des personnels d'exploitation aux moments clés de cet événement phare de la vie culturelle de Bordeaux.



L'association Bordeaux Grands Evénements, organisatrice de la Fête du Fleuve voue un attachement certain à l'action menée depuis de nombreuses années par l'association LAURETTE FUGAIN qui travaille sans relâche à mobiliser pour les « dons de vie ». ERDF partage cet attachement, et l'a concrétisé par la formalisation d'un partenariat avec LAURETTE FUGAIN lors de la Fête du Fleuve.



L'affiche du concert donné sur le miroir d'eau le 31 mai, et le témoignage de Stéphanie Fugain sur le stand TV de la Ville, en présence de partenaires dont ERDF

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

### La contribution à la trajectoire vers une ville moins énergivore

ERDF fait partie des 38 premiers acteurs économiques engagés aux côtés de la Ville de Bordeaux et de l'Ademe dans la signature de la Charte d'engagement des entreprises du club Climat Energie de Bordeaux, avec Auchan Mériadeck, la Banque de France, Bouygues immobilier, Carrefour Market (5 enseignes), Casino Lucien Barrière, CGPME Gironde, Chambre d'agriculture de la Gironde, Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux, Chambre des métiers et de l'artisanat de la Gironde, CHU, COLIGNY, Congrès Expositions de Bordeaux (CEB), Darwin Eco-système; EDF, Eiffage construction, Eiffage immobilier, Grand Hôtel de Bordeaux, groupe La Poste, groupe Bordeaux nord Aquitaine, Hôtel Mercure Bordeaux centre, IKEA, Lyonnaise des eaux, le Club des entreprises de Bordeaux, MEDEF de la Gironde, MIN de Brieenne, PRODIS Maison Johanès Boubée, REGAZ-Mixener, REP, SAFT Établissement de Bordeaux, SNI, la Ronde des quartiers de Bordeaux.



Photo des 38 acteurs économiques signataires de la Charte d'engagement Climat Energie avec M. Juppé, maire de Bordeaux et de Mme Walryck, son adjointe en charge du Développement durable.

Le Club climat énergie des entreprises de Bordeaux c'est 2 millions de m<sup>2</sup> chauffés, 38 acteurs mobilisés regroupant 26,5% de la population active ayant un emploi à Bordeaux (source INSEE 2012), 452 GWh soit 15% de la consommation totale d'énergie à Bordeaux (Gaz et électricité) et près de 66.000 teqCO<sub>2</sub> soit 5% des émissions du territoire associées aux bâtiments.

ERDF a notamment participé au challenge inter-entreprises dans le cadre de la Semaine de la mobilité en septembre 2013, en faisant essayer des vélos électriques, en lançant un challenge innovation interne, en organisant un stand KEOLIS sur notre site au cœur de Bordeaux, et en donnant trois bonnes raisons de laisser sa voiture au garage !

**AU TRAVAIL  
J'Y VAIS  
AUTREMENT !**



1/ Le 19 septembre, il fera beau



2/ Venir au boulot à vélo, ça fait les mollets



3/ Déjà 1769 km de trajets en voiture évités en AQN... Pourquoi pas vous ?





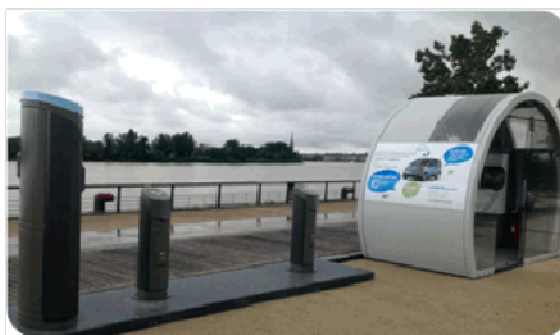
## Station d'auto-partage BLUECUB et bornes « EVtronic » de la mairie de Bordeaux : ERDF fortement mobilisée pour contribuer à l'installation des premières bornes de recharge de véhicules électriques

Début 2013, la Communauté Urbaine de Bordeaux, la mairie de Bordeaux et la société Bolloré ont défini ensemble la création d'un nouveau service d'auto-partage électrique, baptisé « BLUECUB », selon un calendrier particulièrement ambitieux puisqu'il a conduit à l'inauguration de ce service avant la fin 2013.

La société d'exploitation éponyme, société filiale du Groupe Bolloré, a ainsi mis en place une flotte de Véhicules Electriques (VE) en auto partage sur la CUB pour les exploiter en qualité d'opérateur de mobilité , avec dans un premier temps l'exploitation de 90 véhicules électriques en auto partage, pouvant se recharger sur un ensemble de 40 stations de recharge installées par BLUECUB sur la voie publique. Chacune de ces stations est constituée d'au moins 4 bornes de charge normale, avec un point de charge<sup>1</sup> par borne. Toutes ces bornes sont utilisables pour la recharge des véhicules en auto partage comme pour celle d'utilisateurs particuliers.

ERDF s'est mobilisée rapidement au printemps 2013 pour définir un partenariat avec BLUECUB afin de mettre leurs compétences en commun pour contribuer à ce développement en fonction des besoins de déplacements contenus dans la politique d'aménagement du territoire associé à l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité. Dans ce cadre, ERDF a ainsi apporté son expertise relative au développement et à la gestion du réseau public de distribution d'électricité pour coordonner le déploiement des stations.

En parallèle, ERDF s'est aussi mobilisée pour raccorder les premières bornes de recharge développées par EV-tronic, avec batterie intégrée, et installées sous maîtrise d'ouvrage de la mairie de Bordeaux. Elles sont ainsi venu compléter les bornes de recharge rapide que Nissan avait installées avec l'accord de la Ville.



## Une convention pour le raccordement des stations « Vcub »

Afin d'optimiser la poursuite du déploiement des stations « Vcub », ERDF et EIFFIA TRANSPORT (Filiale de "Kéolis") ont signé en 2013 une Convention d'accompagnement. Comme pour BLUECUB, cette convention porte sur les pré-études et l'accompagnement de la mise en place d'ici fin 2014 de 35 points de livraisons (soit environ 25 stations « Vcub » supplémentaires et 10 abris vélos sécurisés).

Pour mémoire, il y a déjà 139 stations « Vcub » implantées sur la CUB depuis février 2010, dont 99 sur Bordeaux.



<sup>1</sup> Un point de charge constitué uniquement d'une seule prise de charge



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



<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité .....</b>	<b>66</b>
<b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte.....</b>	<b>66</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	66
Les ouvrages mis en service en 2013 .....	67
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	68
Les départs en contrainte de tension.....	69
<b>1.2 Le raccordement des clients .....</b>	<b>70</b>
Le raccordement des consommateurs.....	70
Le raccordement des producteurs .....	70
<b>1.3 La qualité des relations et des services .....</b>	<b>71</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....	71
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....	71
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 .....</b>	<b>72</b>



## 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

### 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

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

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	512 860	<b>511 107</b>	-0,3%
Réseau torsadé	0	<b>0</b>	-
Réseau aérien nu	2 501	<b>2 501</b>	0,0%
Réseau total aérien	2 501	<b>2 501</b>	0,0%
<b>Total réseau HTA</b>	515 361	<b>513 608</b>	-0,3%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	99,5%	<b>99,5%</b>	

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Postes type rural	0	<b>0</b>	-
Postes type urbain	1 019	<b>1 032</b>	1,3%
<b>Total postes HTA/BT</b>	1 019	<b>1 032</b>	1,3%
Dont postes sur poteau	0	<b>0</b>	-
Dont postes cabines hautes	0	<b>0</b>	-
Dont postes cabines basses	256	<b>259</b>	1,2%
Dont autres postes	763	<b>773</b>	1,3%

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

Réseau BT (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	807 896	<b>821 429</b>	1,7%
Réseau torsadé	112 331	<b>118 663</b>	5,6%
Réseau aérien nu	87 129	<b>79 379</b>	-8,9%
Dont fils nus de faibles sections	3 756	<b>3 233</b>	-13,9%
Réseau total aérien	199 460	<b>198 042</b>	-0,7%
<b>Total réseau BT</b>	1 007 356	<b>1 019 471</b>	1,2%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	80,2%	<b>80,6%</b>	

Départs alimentant la concession	Concession	
	2012	2013
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	12	<b>12</b>
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	0	<b>0</b>

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	169	160	133
> 10 ans et ≤ 20 ans	93	69	55
> 20 ans et ≤ 30 ans	105	116	166
> 30 ans et ≤ 40 ans	51	4	214
> 40 ans ou non référencés	95	671	464

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

## Les ouvrages mis en service en 2013

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	18 391	19 348
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	18 391	19 348
Dont pour information		
<i>Extension</i>	5 500	975
<i>Renouvellement<sup>4</sup></i>	12 891	17 339
<i>Renforcement</i>	0	1 034

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	10 900	15 889
Torsadé	592	816
Aérien nu	0	30
<b>Total</b>	11 492	16 735
Dont pour information		
<i>Extension</i>	3 974	5 786
<i>Renouvellement</i>	6 640	9 437
<i>Renforcement</i>	878	1 512

<sup>4</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



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

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

Coupures liées à des incidents	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	11,3	<b>9,9</b>	-11,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,0	<b>0,0</b>	-
<i>Dont réseau souterrain</i>	10,3	<b>8,6</b>	-16,7%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	25,3	<b>25,1</b>	-0,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,5	<b>2,2</b>	44,9%
<i>Dont réseau souterrain</i>	12,7	<b>13,7</b>	8,1%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	313	<b>307</b>	-1,9%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	47	<b>38</b>	-19,1%

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

Coupures pour travaux	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	54	<b>78</b>	44,4%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	47	<b>71</b>	44,4%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	7	<b>7</b>	0,0%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	83	<b>1 220</b>	1369,9%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	<b>1 161</b>	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0		-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	7 627	<b>17 648</b>	131,4%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	678	<b>9 759</b>	1339,4%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 352	<b>5 737</b>	71,2%

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

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

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,0	<b>0,4</b>	-54,7%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,3	<b>0,2</b>	-43,0%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

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

## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

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

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

**En région Sud Ouest**, les démarches d'accompagnement des clients du Marché d'Affaires (ex : immeubles, industrie) initiées en 2012 (notamment par la mise en place d'un Interlocuteur Raccordement jusqu'à la mise en service) ont été renforcées en 2013 : les parcours clients ont été simplifiés et clarifiés, avec des retours clients toujours très favorables. De plus, les clients particuliers se sont vus proposer depuis l'automne 2013 un suivi par internet de la chronologie de leur raccordement, toujours dans une optique de simplification et de modernisation des échanges.

**Au périmètre de votre concession, les nombres clés sont rassemblés dans le tableau ci- après :**

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA	475	<b>569</b>	19,8%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	170	<b>187</b>	10,0%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	141	<b>184</b>	30,5%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	164	<b>198</b>	20,7%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	34	<b>35</b>	2,9%
En HTA	7	<b>6</b>	-14,3%

**Au périmètre de votre concession**, la seule baisse à observer concerne le nombre de clients HTA (1 client de moins). Par contre, le nombre de raccordements en basse tension continue de progresser (+19,8% pour des puissances  $\leq$  à 36 kVA, et +2,9% pour des puissances comprise entre 36 et 250 kVA).

### Le raccordement des producteurs

**Au niveau national** sur ce segment en 2013, le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 14 % par rapport à 2012, avec 21 000 mises en service enregistrées au niveau national.

**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 :**

Raccordements d'installations de production individuels neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	9	<b>23</b>	155,6%
Raccordements avec adaptation de réseau	1	<b>10</b>	900,0%

On constate donc que la baisse observée au niveau national ne se retrouve pas à Bordeaux où le nombre de producteurs individuels continue de progresser en étant multiplié par trois.



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

## 1.3 La qualité des relations et des services

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

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps. Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

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

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	91,7%	92,4%
Clients « Professionnels »	86,7%	90,4%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,6%	86,6%
Clients « Entreprises » CARD HTA	92,4%	93,3%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,5%	96,2%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,1%	98,4%



## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2013.

### Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (k€)
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	142
raccordement des ZAC et Secteurs d'Aménagements	124
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	113
raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	104
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	92
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	77
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	71
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	71
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	57
raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA	55
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	54
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	51
raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	43
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	42
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	40
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	38
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	38
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	35
raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	35
raccordement clients BT >= 120kVA	33
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	33
raccordement des ZAC et Secteurs d'Aménagements	33
raccordement clients HTA	32
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	30
raccordement clients BT >= 120kVA	30
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	30
raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA	29
raccordement BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	29
raccordement clients HTA	28

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

raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	26
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	22
raccordement clients BT >= 120kVA	21
raccordement clients BT >= 120kVA	21
raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	21
raccordement producteurs BT > 36 kVA	21
raccordement producteurs HTA	20

## 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.

Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (k€)
BDX CTR Installation d'un 2ième 225/15kV	4 323
Bx Centre Grd Hommes CPI place des Gds H	741
GLACIERE - LILAS - CPI	499
A8 Av CHARLES DE GAULLE-CAUDERAN	366
DELIB YHR Bordeaux Opp Voirie Crs Somme	356
Gironde Prgm FH 2012-2013	337
Renouv CPI quartier Mériadeck	328
CPI COURS E. VAILLANT BX (BACAL. LFAURE)	263
DELIB YHR Bordeaux PLACE BOURSE Vétusté	246
DELIB YHR Bordeaux SEZE CU sout.	233
DELIB YHR Bdx GRANDS HOMMES CU sout	222
DELIB YHR Bordeaux J.J. ROUSSEAU CU sout	209
DELIB Bordeaux Martinique incident	184
DELIB YHR Bdx CHATEAU TROMPETTECU sout.	178
LUZE POYENNE CPI BDX COURS LOUIS 18	168
DELIB YHR Bordeaux FRANCAIS CU sout.	159
Gironde projet ETE, migration sur VPN IP	144
CPI BX COURS DE L'INTENDANCE	143
BOR.C CPI rue Ste-Catherine et Guiraude	142
BxC Grd Théâtre CPI ALL. DE TOURNY	128
B.CENTRE - JUDAIQ - Dédoublément	127
DELIB YHR Bordeaux PARLEMENT Vétusté	117
DELIB YHR Bordeaux BATICOOP LANA Vétusté	112
DELIB YHR Bordeaux MONTESQUIEU CU sout	112
dbf BX Rempl câbles BT poquelin molière	111





DELIB YHR Bdx XXX JUILLET CU sout.	110
B.CENTRE CAPUCI CPI Cours de la Marne BX	108
Renouvellement CPI départ PICON GLACIER	102
CPI RUE SAINT REMI BORDEAUX	100
ETABLES DUHAME CPI Rue de la DEVISE	97
Luze Gd Parc CPI Bx - Rue Jean ARTUS	94
Bx.CENTRE Création dép JUSTICE	89
BX CENTRE - CPI HTA - Rue POQUELIN MOLIE	89
DVS Opp HTA Bordeaux Jean-Moulin	87
DELIB YHR Bordeaux CARBONNEAU Vétusté	84
DELIB YHR Bdx PALAIS GALLIEN Vétusté Sou	72
DELIB YHR Bdx Thierry contrainte I 165%	71
DELIB Bdx L'Ombriere pgrm fils nus	71
DELIB YHR Bdx SECURITE SOCIALE Vétusté	67
DELIB YHR Bordeaux CARPENTEYRE Vétusté	67
CPI rue MANDRON BX (LUZE GRAND PARC)	64
DELIB YHR Bdx CHAI DES FARINES Vétusté	61
BACALAN achat du batiment à RTE	58
DELIB YHR Bordeaux JUDAÏQUE Vétusté	56
DELIB YHR Bordeaux FRANKLIN CU sout.	54
DELIB YHR Bordeaux BOUGUEREAU Vétusté	54
Ren. câble CU BT sout rue GUIRAUDE Bx	53
B.CENTRE CIME Renfo HTA aval Jabrun BX	52
DELIB - YHR - Bordeaux - Prisunic/Thierr	52
B.CENTRE TOURNY Traitement CPI Dijaux	51
DELIB YHR Bdx PHILOMENE/POYENNE Vétusté	51
CPI Rue G. Bonnac BX Glaci- Sull + BC Me	51
DELIB Bdx Rue Benauge opp voirie phase 2	50
DELIB Bdx Cheverus OPP VOIRIE GUIRAUDE	47
DELIB JLT Bdx Tertre tableau HTA	45
CPI RUE BOCAGE BORDEAUX (GLACIERE LILAS)	45
B.CENTRE FONDAU Renforcement HTA	45
FILS NUS RUE MAC CARTY	43
B.CENTRE CAPUCI CPI Place de la Victoire	43
DELIB SIT Bordeaux Bocage Opp Avenue d'E	40
Talence 4 SEPT - CPI - BORDEAUX - RUE EL	40
DELIB YHR Bordeaux DIDEROT CU sout.	40
DBF BX Segur Cont U en GDO	39
BORDEAUX - DAMOUR -CPI -Palais Gallien	38

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

DELIB YHR Bordeaux LADOUCETTE Vétusté	38
GLACIERE LILAS CPI RUE GRAND LEBRUN	36
DELIB Bdx Bernard Laurent pgrm fils nus	35
DELIB JLT Bordeaux Montméjan réclan	33
ETABLES DELPIT Renouv CPI RUE LEYDET	33
DELIB YHR Bordeaux BELFORT Vétusté sout	32
B.CENTRE ARES - Renouv CPI RUE PERE DIEU	32
DELIB YHR Bordeaux PORTO RICHE Vétusté	31
DELIB YHR Bordeaux XI NOVEMBRE Vétusté	30
DELIB YHR Bordeaux CLEMENCEAU CU sout	30
DELIB YHR Bordeaux MANDRON Vétusté	29
DELIB Bdx Primevere pgrm fils nus	29
C/P Renf BT poste MOUSQUE à BORDEAUX	28
DELIB Bdx Arago incidents fils nus	28
DELIB Bdx Les Buissonets pgrm fils nus	27
TALENCE Dep Picon Renouv CPI rue Babin	26
MOABT DBF DELIB BX Guerin cable BT HS	26
ETABLES B.ARTS RUE Camille SAUVAGEAU Tra	25
C/P Renf BT poste VALMY à BORDEAUX	25
DELIB YHR Bdx 33063P1027 Tabl HTA+BT	25
TALENCE CHAUFFERIE CPI Pellegrin	24
DELIB Bdx Les Fleurs pgrm fils nus	22
DELIB YHR Bordeaux PARLEMENT BV HS	21
DELIB Bdx Les Rosiers pgrm fils nus	21
DELIB YHR Bordeaux TERTRE Vétusté	21
BX-CENTRE CPI Cours de la Somme Bx	20
Projet SAUSI Prototype Sud-Ouest	20



## Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

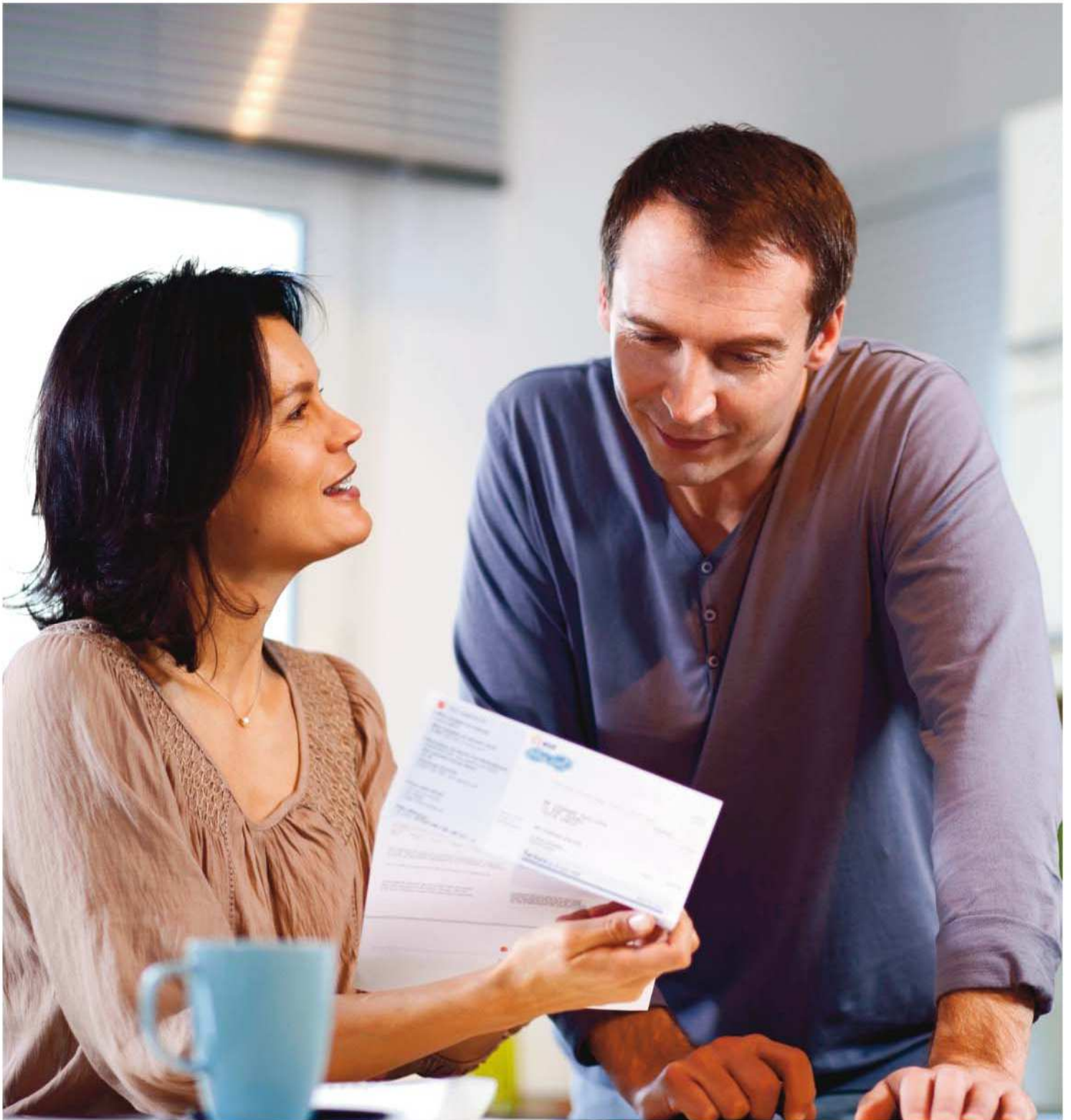
Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (k€)
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	163
Amélioration terres progr 2012 GIRONDE	141
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	105
Amélioration terres 2013 sur Gironde	75
DELIB SIT Bordeaux Ramonet BT vétuste à	61
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	57
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	56
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	55
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	50
Gironde Prgm PCB 2013	33
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	32
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	31
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	29
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	27
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	24
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	23
Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	22





B



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



<b>B.1 Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>	<b>80</b>
<b>B.2 Les évolutions législatives et réglementaires .....</b>	<b>84</b>
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente.....	84
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013.....	86
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu.....	88
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 <sup>er</sup> janvier 2013.....	88
<b>B.3 La relation clientèle .....</b>	<b>89</b>
B.3.1 La proximité avec les clients.....	89
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	92
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services.....	94
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....</b>	<b>99</b>
Focus sur la loi Brottes .....	100
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	101
B.4.2 Une organisation adaptée .....	102
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux.....	103
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat.....	103
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	105
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité .....	106



## B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christophe DURAND	Directeur Collectivités EDF Commerce SO	05 82 52 74 38	christophe.durand@edf.fr
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

### Le concessionnaire EDF est représenté localement par :

EDF Commerce Sud Ouest  
 4 rue Claude Marie Perroud  
 ACI B001 WP  
 31096 TOULOUSE

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés est assurée par la Direction Commerciale Régionale (DCR) en région Sud-ouest.

La relation avec la clientèle est organisée en 3 marchés :

- Le marché des clients « Particuliers ».
- Le marché « Collectivités Territoriales et Solidarité » (DMCTS).
- Le marché des « Entreprises et des Professionnels » (DMEP).

**La Direction de Marché des Clients « Particuliers »** assure la relation contractuelle avec les clients particuliers.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- Un réseau de 11 boutiques sur tout le territoire Sud-ouest : Pau, Bayonne, Tarbes, Toulouse capitole, Muret, Montauban, Cahors, Bordeaux Gambetta, Pessac, Périgueux, Bergerac;
- Un réseau de 8 centres d'appels (Eysines, Cenon, Périgueux, Muret, Toulouse, Cahors, Anglet, Pau);
- Une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- Un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation

Contacts en région SUD OUEST		
	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



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

La **Direction de Marché Collectivités Territoires et Solidarité (DMCTS)** assure la relation contractuelle avec les clients dits « Collectivités locales » (communes et intercommunalités, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

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

Il y a 5 sites principaux de Relation Clients Collectivités pour la région Sud Ouest, à Toulouse, Saint Sulpice, Tarbes, Le Bouscat et Pau.

Pour qui ?	
Dordogne, Gironde, Lot-et-Garonne	<b>05 40 13 00 98</b> prix d'un appel local
Landes, Pyrénées-Atlantiques	<b>05 40 13 01 00</b> prix d'un appel local
Ariège, Gers, Hautes-Pyrénées	<b>05 40 13 01 03</b> prix d'un appel local
Aveyron, Tarn, Tarn-et-Garonne	<b>05 40 13 01 01</b> prix d'un appel local
Haute Garonne, Lot	<b>05 40 13 00 30</b> prix d'un appel local

Des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

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

5 Pôles Solidarité départementaux accompagnent au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

Gironde, Landes, Lot-et-Garonne	<b>Mourad Ouhendi</b>
Pyrénées-Atlantiques	<b>Patricia Arhets</b>
Hautes-Pyrénées, Ariège, Gers, Haute-Garonne	<b>Soraya Djerbou</b>
Tarn	<b>Marie Lubin</b>
Tarn-et-Garonne, Lot, Dordogne, Aveyron	<b>Jean Louis Gouysse</b>

Les coordonnées de votre correspondant solidarité sont rappelées en début de la partie B de ce document.



**La Direction de Marché des Entreprises et des Professionnels (DMEP)** assure la relation contractuelle avec les clients dits « Entreprises » (clients professionnels multi-site au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans 2 Centres de Relation Clients sur le territoire de la région.

1 site de Relation Clients Entreprises et Professionnels à Bordeaux.

1 site de Relation Clients Grandes Entreprises à Anglet.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent dans leurs projets.

	<b>Pour qui ?</b>
<b>0 810 333 786</b> prix d'un appel local	Les clients PME PRO « Entreprises » et « Professionnels »
<b>0 820 144 007</b> prix d'un appel local	Les clients « Grandes entreprises »

# COMPTE-RENDU 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 (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.**

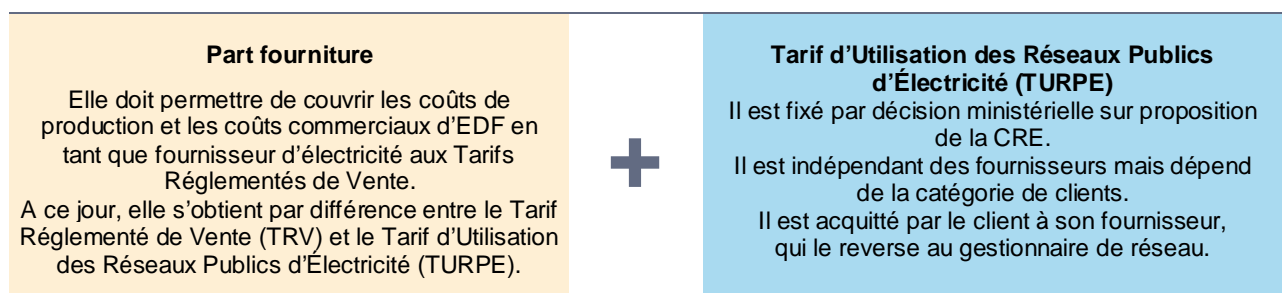
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

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

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

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

## Tarif Réglementé de Vente (TRV)



**Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.**

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



## B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

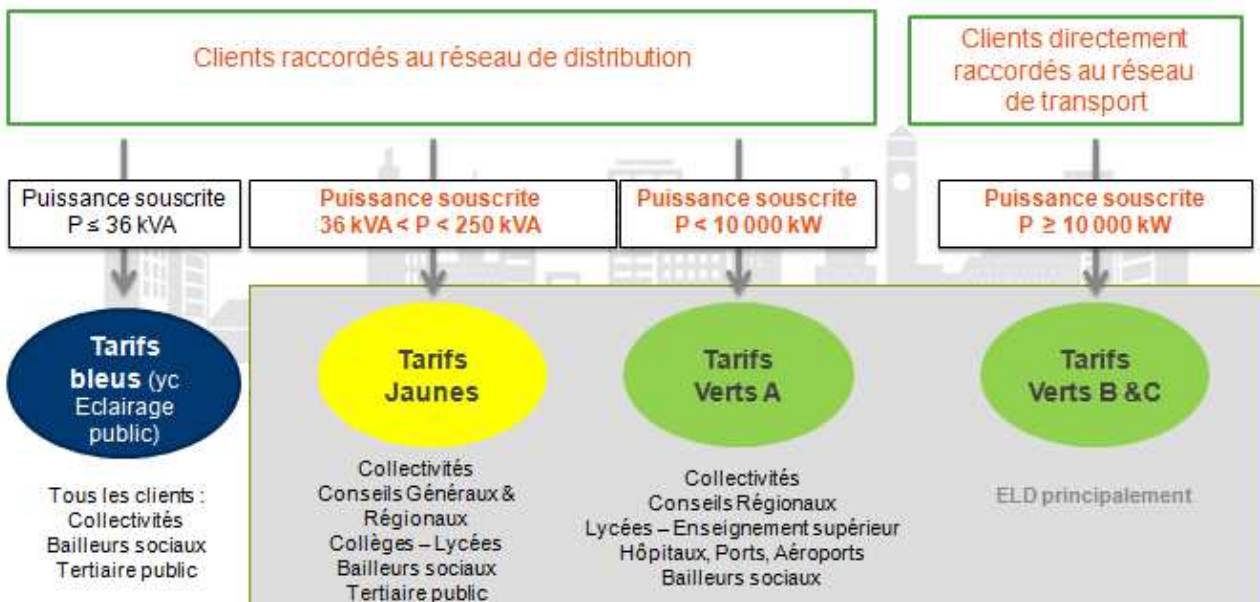
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite  $\leq 36$  kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

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

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

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

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





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

## Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA <sup>5</sup>	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

## Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

La loi NOME a permis de transposer la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont désormais proportionnelles à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

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

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, aux syndicats ou aux départements agissant au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique en lieu et place des communes ;
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

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

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

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

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

<sup>5</sup> PS : Puissance souscrite



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

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

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

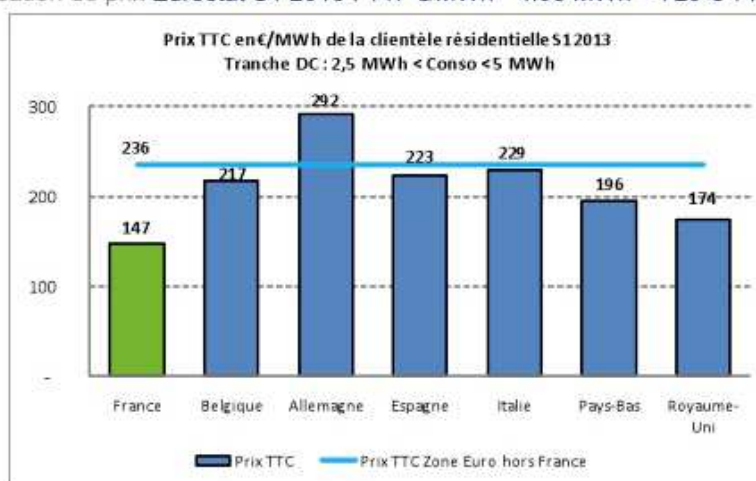
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1<sup>er</sup> août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

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

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

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

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



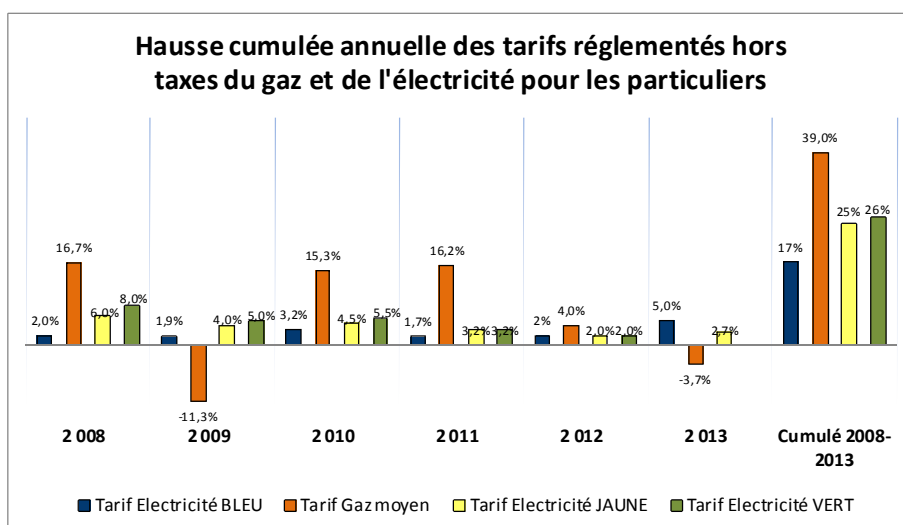
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.  
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

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

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

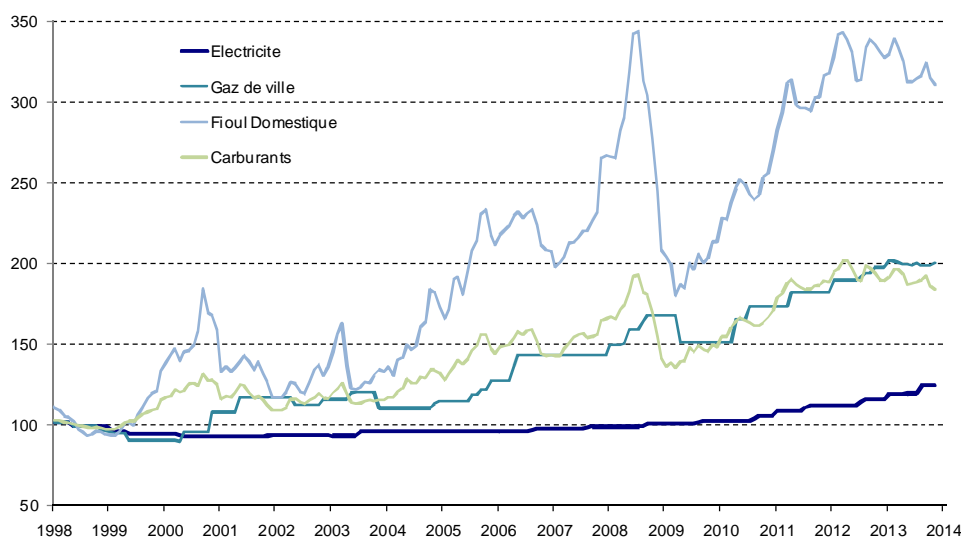
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

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



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

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



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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## B.3 La relation clientèle

### B.3.1 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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



### Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
- Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.
- **Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

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

# COMPTE-RENDU 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

Constitué de **105 implantations** réparties sur le territoire national, dont 11 en Région Sud-Ouest, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

Sur votre territoire vous retrouvez nos Boutiques EDF à :

- Pessac au 17 rue André Pujol ouverte du lundi au vendredi de 9H30 à 12H30 et de 14H00 à 17H45
- Bordeaux Gambetta au 39 rue Gambetta ouverte du lundi au vendredi de 9H30 à 18H30.

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

Les services d'EDF sont présents dans 403 Points Services, dont 70 en région Sud Ouest, principalement des bureaux de Poste (64 sites en région Sud Ouest) ou des locaux de collectivités territoriales (6 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF.

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

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

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

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

A fin 2013, plusieurs partenariats dans ce domaine sont déployés par **EDF Commerce Sud-ouest**, avec notamment,

- 2 PIMMS implantés en Gironde à Cenon et dans les Landes à Laboueyre, cette structure, en partenariat avec les collectivités territoriales et des opérateurs de services (La poste, SNCF, ...) est un lieu 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.

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

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



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

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

#### Les 8 engagements EDF & MOI pour les Particuliers

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

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

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

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



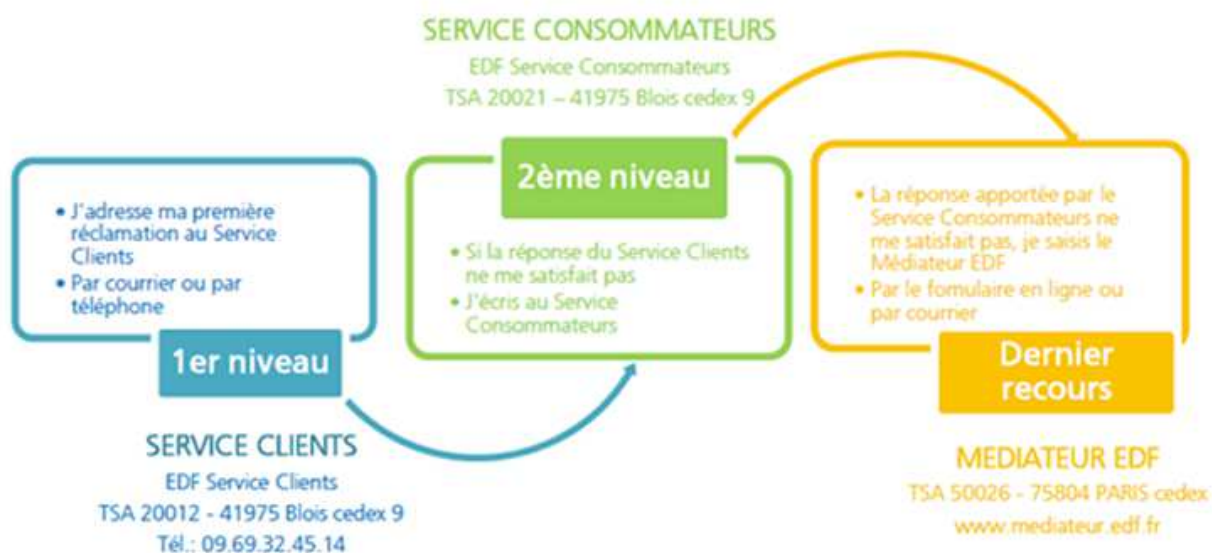
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Quelques données clés

Depuis le début de l'année 2013 :

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

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



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

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

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



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

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

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients « Entreprises et Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises, PME, PMI...) facturés au Tarif Bleu, les « Collectivités locales ».

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

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

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

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

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

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

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2012	2013
Région EDF	88,2%	90,1%

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

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

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

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

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

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités Territoriales » sur le territoire de la concession :

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

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

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



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

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

### Les clients « Entreprises »

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

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

En 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

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

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



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

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession :

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

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

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone ;
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients « Entreprises » en approfondissant l'analyse de leurs causes ;
- offrir des innovations à nos clients sur [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.



## L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
National	265 000	291 000	+ 15%
Région Sud-ouest	26 789	29 881	11,5%

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

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

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

## Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

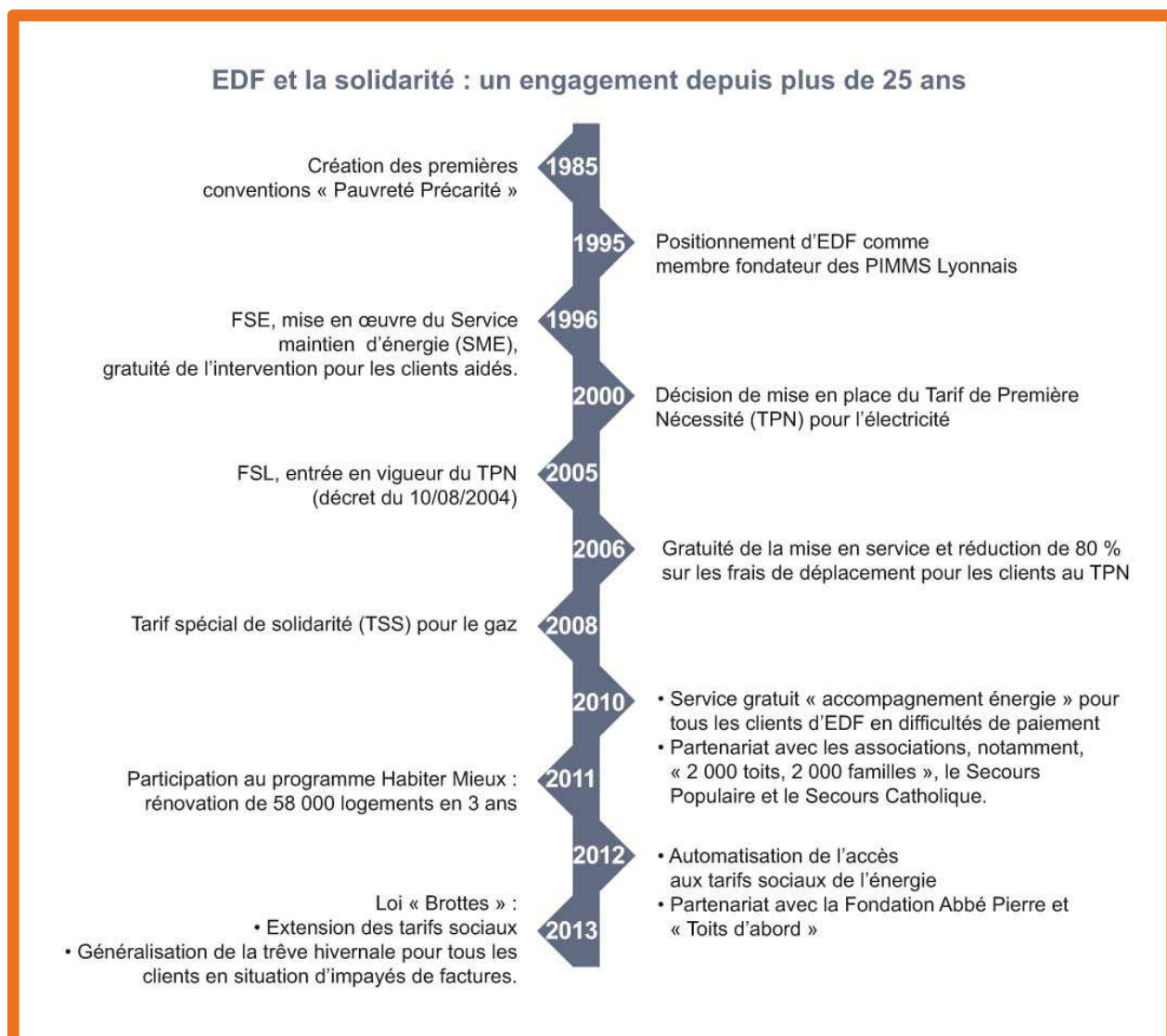
Conseils tarifaires	2012	2013	Variation (en %)
Concession	30 221	31 727	5,0%

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

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

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

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





## Focus sur la loi Brottes

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

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

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



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

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

### Chiffres clés 2013 région Sud-ouest :

**2 249 000 euros** de contribution au FSL.

**24 505 aides FSL** ont été perçues pour les familles.

**147 262 foyers** bénéficiaires du Tarif de première Nécessité.

**35 conseillers** et correspondants solidarité.

**56 293 appels** téléphoniques traités.

**98% des acteurs sociaux** du Sud Ouest sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité

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

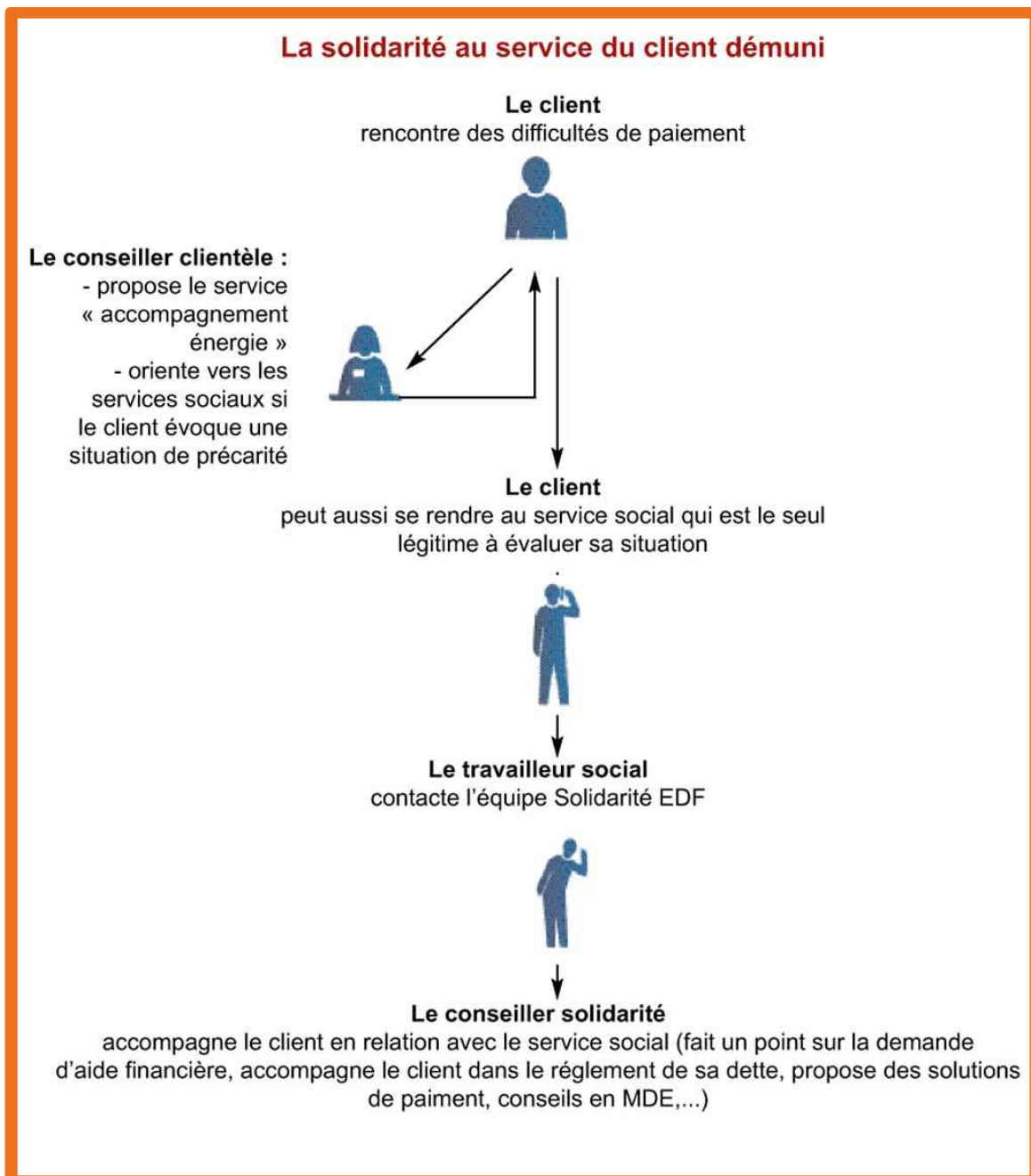
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

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

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

## B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former tous ses conseillers clientèle (environ 400 pour 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, 35 correspondants Solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) des élus et des associations caritatives.  
Ces 35 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



## B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

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

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

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

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



**« 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



## 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 2013 son engagement pour lutter contre la précarité énergétique.

De très nombreuses actions ont été mises en place afin d'agir toujours plus aux côtés ces personnes en difficulté.

Dans cet esprit, EDF Commerce sud Ouest a réuni le 26 avril 2013 une centaine de personnes, acteurs de la solidarité (élus, représentants des collectivités en charge de l'action sociale, Centres Communaux d'Action Sociale, associations, structures de médiation sociale, partenaires de la rénovation thermique comme l'ANAH...) afin de renforcer la mobilisation collective autour des enjeux et des solutions de lutte contre la précarité.

Ce forum « Citoyenneté et précarité » a permis de partager les actions menées par EDF et les acteurs sociaux, et partager les réflexions sur les dispositifs de lutte contre la précarité.

Toujours en 2013, En 2013, EDF a participé aux réunions d'information organisées par le GIP FSL à l'attention de tous les travailleurs sociaux du département. Ainsi, la majorité des professionnels sociaux ont pu être rencontrés et informés du dispositif solidarité EDF et de la législation en matière de protection des clients en difficulté de paiement.

Porteuse des valeurs d'intérêt général et de solidarité, EDF est engagée depuis plus de 25 ans aux côtés des acteurs locaux pour venir en aide aux personnes en difficulté. EDF a dans ce contexte choisi de remettre aux Restos du Cœur de Gironde un chèque de 3 000 euros le 19 décembre 2013.

Par ailleurs, Le 6 février 2013 EDF a mis à disposition des jeunes volontaires d'Unis cité 3 véhicules électriques afin de leur permettre d'accomplir leur mission dans le cadre de leur service civique. Ces voitures leur permettront d'aller à la rencontre des propriétaires occupants afin de les accompagner dans leur démarche de nouvelle pratique énergétique et d'intégrer le programme Habiter Mieux de l'Agence nationale de l'habitat.

De plus, Pour toujours plus de proximité avec les clients, la nouvelle Boutique EDF Pessac s'est installée au cœur de la ville, le 17 juin 2013. Située au 17 rue André Pujol. Elle ouvre ses portes au public du lundi au vendredi. Centrale, moderne, elle reflète les engagements d'EDF dans le cadre d'une relation client plus personnalisée.

Concernant Habiter Mieux, EDF est l'énergéticien référent de ce programme sur l'ensemble de la Gironde. EDF s'est impliquée à travers les Contrats Locaux d'engagements (CLE) concernant les différents PIG ou OPAH pour l'accompagnement et l'amélioration de la détection des bénéficiaires de ces différentes aides.

Enfin, EDF a participé en 2013 aux 2 comités de pilotage de l'opération "Plus de services au Public" piloté par la Préfecture. Pour EDF cette opération comprend entre autres les conventions Cash compte (paiement des factures EDF dans tous les bureaux de Poste informatisés) ainsi que la mise en place de dans certains PSP (Point Service Poste) de liaisons téléphoniques gratuites avec le service clientèle d'EDF.

Sur la ville de Bordeaux, le 11 mai 2013 Alain Juppé Maire a signé avec la CAPEB et EDF des conventions pour lutter contre la précarité énergétique sur la ville.

Toujours à Bordeaux, le 8 novembre dernier se déroulait l'Assemblée générale constitutive du PIMMS de Bordeaux qui aboutira à une ouverture au public au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

Les nombreuses rencontres réalisées en 2013 entre les agents des CCAS et EDF ont permis de faire le point sur la politique solidarité d'EDF et de diffuser une information sur la maîtrise des consommations d'énergie.

Des actions sont actuellement en cours avec la ville de Bordeaux.

Enfin, via son SLIME, EDF est signataire avec la Ville de Bordeaux de la convention relative au dispositif "Allo Energie" (Accompagnement / Information des ménages en situation de précarité)



EDF est partenaire du dispositif "Allo Phone" initié par la Ville de Bordeaux autour de l'accessibilité aux services par les populations originaires des pays de l'Est.

## B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

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

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

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

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

<b>Participation EDF au FSL</b>			
	2012	2013	Variation (en %)
Département	598 000	598 000	0,0%

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

<b>Bénéficiaires du TPN</b>			
	2012	2013	Variation (en %)
Concession	6 254	8 703	39,2%

### Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

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

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

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

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

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





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





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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	169	160	133
> 10 ans et ≤ 20 ans	93	69	55
> 20 ans et ≤ 30 ans	105	116	166
> 30 ans et ≤ 40 ans	51	4	214
> 40 ans ou non référencés	95	671	464

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

## Les ouvrages mis en service en 2013 : ERRATUM

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	18 391	23 401
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	18 391	23 401
Dont pour information		
<i>Extension</i>	5 500	1 435
<i>Renouvellement<sup>4</sup></i>	12 891	20 666
<i>Renforcement</i>	0	1 300

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	10 900	21 341
Torsadé	592	5 693
Aérien nu	0	30
<b>Total</b>	11 492	27 064
Dont pour information		
<i>Extension</i>	3 974	7 838
<i>Renouvellement</i>	6 640	17 714
<i>Renforcement</i>	878	1 512

<sup>4</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.