



Centre d'Etudes Supérieures
d'Aménagement



EDF GDF SERVICES TOURAINNE ET LES COLLECTIVITES LOCALES D'INDRE-ET-LOIRE

Rapport de stage Magistère 3 2003-2004
Clémence VIGNON
Responsable enseignant: Christophe DEMAZIERE

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier, dans un premier temps mon professeur, Christophe Demazière, pour les conseils apportés tout au long de mon stage et de la rédaction de ce mémoire.

Je tiens ensuite à remercier chaleureusement Thierry Brossier, Christophe Lerouge et Fabienne Magri pour le temps et l'attention qu'ils m'ont apportés durant ces trois mois de stage au Pôle Relation Collectivités Territoriales. Ils ont su m'expliquer simplement les aspects techniques de l'entreprise et m'ont intégrée dans leur équipe avec convivialité.

Les rencontres avec les Interlocuteurs Privilégiés m'ont aidé dans mes recherches et leur contact m'a permis de découvrir différents aspects des entreprises EDF et Gaz de France.

Je remercie du fond du cœur toutes les personnes que j'ai pu rencontrer lors de mon stage dans les différents services et qui m'ont apporté leur aide.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier, dans un premier temps mon professeur, Christophe Demazière, pour les conseils apportés tout au long de mon stage et de la rédaction de ce mémoire.

Je tiens ensuite à remercier chaleureusement Thierry Brossier, Christophe Lerouge et Fabienne Magri pour le temps et l'attention qu'ils m'ont apportés durant ces trois mois de stage au Pôle Relation Collectivités Territoriales. Ils ont su m'expliquer simplement les aspects techniques de l'entreprise et m'ont intégrée dans leur équipe avec convivialité.

Les rencontres avec les Interlocuteurs Privilégiés m'ont aidé dans mes recherches et leur contact m'a permis de découvrir différents aspects des entreprises EDF et Gaz de France.

Je remercie du fond du cœur toutes les personnes que j'ai pu rencontrer lors de mon stage dans les différents services et qui m'ont apporté leur aide.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
1 EDF GDF SERVICES TOURAINE SE MET AU SERVICE DES COLLECTIVITES LOCALES.....	5
1.1 L'INTERCOMUNALITE, UNE NOUVELLE COOPERATION ENTRE LES COLLECTIVITES LOCALES ET EDF GDF SERVICES TOURAINE.	5
1.1.1 <i>La création d'un service dédié aux collectivités locales</i>	5
1.1.1.1 Un nécessité de coordination	5
1.1.1.2 Les missions du Pôle Relations Collectivités Territoriales.....	6
1.1.1.3 Les actions menées auprès des élus locaux.....	6
1.1.1.4 Les actions menées au sein d'EDF GDF Services Touraine.....	8
1.1.2 <i>Les services mis en oeuvre par EDF GDF Services Touraine pour s'adapter aux demandes des collectivités locales et à la mise en place de l'intercommunalité</i>	9
1.1.2.1 Les enquêtes de satisfaction.....	9
1.1.2.2 L'élaboration des enquêtes de satisfaction.....	9
1.1.2.3 Un enquête segmentée par type de communes :	9
1.1.2.4 Les thèmes abordés :	10
1.1.2.5 La construction des enquêtes	10
1.1.3 <i>Les Interlocuteurs privilégiés</i>	11
1.1.3.1 L'officialisation du statut d'interlocuteur privilégié.....	11
1.1.3.2 Les missions des interlocuteurs privilégiés.....	13
1.1.3.3 La mise en place d'un Accueil Technique Collectivités Locales.....	15
1.2 LES RELATIONS ENTRE EDF GDF SERVICES TOURAINE ET LES COLLECTIVITES LOCALES	16
1.2.1 <i>Les EPCI de nouveaux interlocuteurs pour EDF GDF Service Touraine ?</i>	16
1.2.2 <i>L'intercommunalité de nouvelles relations entre EDF GDF Services Touraine et les collectivités territoriales ?</i>	17
1.2.2.1 La concession du service public de distribution de l'énergie.....	17
1.2.2.2 Les communes : clientes des énergies EDF et Gaz de France	18
1.2.2.3 Les communes gestionnaires du domaine public.....	19
1.2.2.4 Les communes : prescripteurs du développement économique.	19
1.2.3 <i>EDF GDF Services Touraine apprend à se mettre au service des EPCI</i>	20
1.2.3.1 Le développement économique	20
1.2.3.2 L'aménagement du territoire	21
1.2.3.3 La protection et la mise en valeur de l'environnement.....	21
1.2.3.4 Le logement et le cadre de vie communautaire.....	21
1.2.3.5 La politique de la ville	22
1.2.3.6 L'action sociale.....	22

2 L'OUVERTURE DES MARCHE EXPLIQUEE AUX COMMUNAUTES DE COMMUNES	24
2.1 QU'EST-CE QUI EST OUVERT A LA CONCURRENCE ?	24
2.1.1 <i>Le cadre juridique de l'ouverture des marchés</i>	24
2.1.1.1 La Directive Européenne du 19 décembre 1996 (96/92 du CE)	24
2.1.1.2 La loi du 10 février 2000	25
2.1.1.3 Les étapes de l'ouverture des marchés présentées aux élus	27
2.1.2 <i>Production, vente, acheminement... une nécessité de définition</i>	29
2.1.2.1 La production et la vente d'énergie ouvertes à la concurrence	29
2.1.2.2 Le domaine régulé : l'acheminement de l'électricité.....	30
2.1.2.3 La Commission de Régulation de l'Energie « gendarme » de l'ouverture des marché	30
2.1.3 <i>Impact de l'ouverture des marchés sur la facture d'électricité des collectivités locales</i>	31
2.2 LES COMMUNES DOIVENT-ELLES PASSER UN MARCHE PUBLIC AU PREMIER JUILLET 2004 ?	32
2.3 RAPPEL SUR LE NOUVEAU CODE DES MARCHES PUBLICS.....	34
2.4 CE QUI NE CHANGE PAS EDF GDF SERVICES TOURAINE RESTE CONCESSIONNAIRE.....	35
2.4.1 <i>Le SIEIL, une particularité de l'Indre-et-Loire</i>	37
2.4.1.1 Le contexte historique.....	37
2.4.1.2 Les compétence du SIEIL en matière de distribution électrique	39
2.4.1.3 Les relations entre le SIEIL et EDF GDF Services Touraine : Une autre relation concédant/concessionnaire	43
2.4.2 <i>Les relations entre EDF GDF services Touraine et le SIEIL</i>	44
2.5 CONCLUSION	46
3 EDF GDF SERVICES DEFINIT LE SERVICE PUBLIC.....	47
3.1 LES ENGAGEMENTS DE SERVICES PUBLICS	47
3.2 QUALITE DE DISTRIBUTION DE L'ENERGIE	50
3.3 QUALITE DES TRAVAUX	52
3.4 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	55
3.5 SERVICES AUX ADMINISTRES ET LE POLE SOLIDARITE.....	56
3.5.1 <i>Les services rendus aux administrés</i>	56
3.5.2 <i>Le pôle solidarité</i>	57
3.6 CONCLUSION	60
CONCLUSION.....	61

INTRODUCTION

Durant ces trois mois de stage au sein du Pôle Relations Collectivités Locales chez EDF GDF Services Touraine, j'ai eu pour mission d'organiser (à la fois sur le fond et sur la forme) vingt réunions d'échanges et d'information avec les communautés de communes d'Indre-et-Loire.

Le thème principal de ces réunions a été l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz pour les collectivités locales (et l'ensemble des professionnels) effective depuis le 1^{er} Juillet 2004. La seconde partie de la réunion présentait les métier du concessionnaire qu'est EDF GDF Services Touraine pour les collectivités, le service public était le fil conducteur de cette présentation.

Les réunions débutaient vers 18h00 au siège de la communauté de communes ou dans un lieu fixé par le Président de l'EPCI avec son Interlocuteur Privilégié. Vers 20h00 les intervenants et les maires allaient dîner ensemble ce qui favorisait les discussions plus informelles.

Cette action de communication avec les communes m'a permis d'envisager les démarches à effectuer pour organiser ce type de réunion. C'est à travers la mise en place de ce projet que j'ai pu découvrir, en arrière plan, les relations établies entre EDF et les collectivités locales.

Les collectivités locales sont devenues, depuis une dizaine d'années, en tant que clients particuliers, une cible de première importance pour EDF et Gaz de France car se sont les relations entretenues avec ces communes qui feront l'avenir de l'entreprise en France. En effet, depuis le 1^{er} juillet les collectivités locales font partie des clients éligibles, libres de choisir leur fournisseur européen. Elles s'intéressent de très près à cette opportunité dans l'espoir de réduire leurs coûts. Les communes étant propriétaires des réseaux de distribution électrique sur leur territoire, la remise en cause de l'activité d'EDF en tant que distributeur unique met également en péril son activité de fournisseur d'électricité pour l'ensemble des habitants.

Face à l'enjeux importants de l'ouverture des marchés de la production et de la fourniture, la stratégie d'EDF et de Gaz de France est de maintenir une relation partenariale forte avec les maires, premiers représentants des communes. A terme, EDF et Gaz de France entendent rester les entreprises qui leurs fournissent et leurs distribuent de l'électricité et du gaz. Les élus locaux sont des clients particuliers et les logiques commerciales entreprises par EDF doivent prendre en compte de nombreux paramètres informels : les maires sont avant tout à l'écoute des habitants de leurs communes mais ils sont également des citoyens ordinaires consommateurs d'électricité. De plus les sensibilités politiques, les poids des différents mandats et l'histoire de chaque EPCI sont à prendre en compte lors de chaque rencontre.

L'analyse de ce type de relations se révèle assez difficile notamment à cause de l'absence de sources différentes et critiques sur l'activité d'EDF. En effet l'entreprise était depuis presque plus d'un demi-siècle (1946) en situation de monopole dans le domaine de la production, du transport, et de la distribution de l'énergie et il existe peu de documents extérieurs à l'entreprise qui développent ce type de sujets spécialisés. En revanche, l'entreprise « inonde » ses agents de documentations diverses sur les multiples actions engagées. Il m'a donc été très difficile d'élaborer un jugement critique et objectifs sur les points développés par la suite.

Il s'agit donc ici de faire le point sur les relations qu'entretient EDF GDF Services Touraine avec les communes et d'observer comment le concessionnaire tente de s'adapter à la mise en place de l'intercommunalité sur le département d'Indre-et-Loire. Les relations entre EDF et les Collectivités locales demandent à être étudiées pendant plusieurs années afin de mettre à jour toutes les subtilités et toutes les possibilités d'actions de ces deux entités. J'ai donc dû faire des choix sur les thèmes à aborder, c'est pourquoi j'ai choisi de ne traiter que EDF GDF Services Touraine et non celles d'EDF et de Gaz de France.

Les modifications internes mises en œuvre pour s'adapter à la mise en place de l'intercommunalité seront présentées dans une première partie. Le déroulement des réunions sera le fil conducteur de la seconde partie, qui s'attachera à exposer les réactions des élus au discours d'EDF GDF Services Touraine sur l'ouverture des marchés. Le service public, présenté par le concessionnaire, fera l'objet d'une troisième partie.

1 EDF GDF SERVICES TOURAINE SE MET AU SERVICE DES COLLECTIVITES LOCALES

1.1 L'INTERCOMUNALITE, UNE NOUVELLE COOPERATION ENTRE LES COLLECTIVITES LOCALES ET EDF GDF SERVICES TOURAINE.

L'importance des collectivités territoriales comme clientes et la spécificité des relations à établir avec elles en font des clients « hors catégories ». Si elles représentent 6% du chiffre d'affaire d'EDF GDF Services Touraine, les disparités de taille et d'équipement public font qu'elles ne peuvent pas toutes être classées dans la même catégorie de client (la répartition des types de clients s'effectuant en fonction de leur consommation). Or en 2000, les services existant étant uniquement compétents pour ce qui relève des clients domestiques, des PME-PMI et des clients industriels. Il a donc fallu élaborer un service compétent pour ce segment particulier.

De plus les relations avec les collectivités locales se différencient des relations avec les autres types de clients sur différents points :

- ✓ Les collectivités locales ont un mode de fonctionnement spécifique en tant qu'administration locale détenant des logiques propres ;
- ✓ Les maires sont élus, et à ce titre, ils représentent leurs administrés.
- ✓ Certains élus possèdent d'autres mandats électifs (députés, sénateurs, conseillers général ou régional) et peuvent faire partie de structures intercommunales, il est donc important pour EDF GDF Services Touraine de connaître le poids politique réel de chaque élu sans s'arrêter à la taille de sa commune.

Chaque collectivité locale (communes, département, région et structures intercommunales) détient des compétences particulières qui peuvent influencer ses attentes face à EDF GDF Services Touraine.

1.1.1 La création d'un service dédié aux collectivités locales

La création en janvier 2001 du PRCT (Pôle Relations Collectivités Territoriales), a été mise en place face à la nécessité de coordonner les actions des différents services en relation avec les collectivités locales. Ce service a en charge des missions précises rendant plus professionnelles les relations avec les collectivités locales, c'est au sein de son équipe que j'ai effectué mon stage.

1.1.1.1 Un nécessité de coordination

La séparation croissante de chaque service (le service des travaux, le service commercial, le service qualité électricité...) empêchait une concertation dans les actions menées auprès des collectivités locales, ce qui pouvait parfois aboutir à des situations de blocage. Ce nouveau service, composé de trois personnes, a pour objectif de gérer toutes les interfaces internes ou externes ayant un rapport avec les collectivités locales.

Les informations rassemblées touchent des domaines divers : travaux en cours ou à venir sur la voirie d'une commune, rencontre avec les élus, problèmes intervenus sur le réseau d'une commune (coupure ou panne), mécontentement des élus, courriers en provenance des collectivités, manifestations entre élus...

Une base informatique « suivi de contact » a été créée afin de rassembler et de gérer ces informations. Elle est mise à disposition du personnel sur le réseau du Centre. Cette base permet à tous les agents, et en particulier les interlocuteurs privilégiés (Cf P11), d'échanger des informations sur une commune. Elle a aussi pour objectif d'intensifier la coopération inter services pour mieux répondre aux demandes des collectivités locales.

1.1.1.2 Les missions du Pôle Relations Collectivités Territoriales

Ce service a été mis en place pour répondre au mieux aux attentes des collectivités locales, mais également pour impulser et coordonner le travail des Interlocuteurs Privilégiés. Les données récoltées au fil des contacts ou dans la base permettent au service de suivre chaque collectivité locale du département. Mais surtout, elle est un outil pour établir en amont, une cohérence menée par chaque service avant toute action. Tout comme les IP, les actions du PRCT sont mixtes (électricité et gaz).

1.1.1.3 Les actions menées auprès des élus locaux

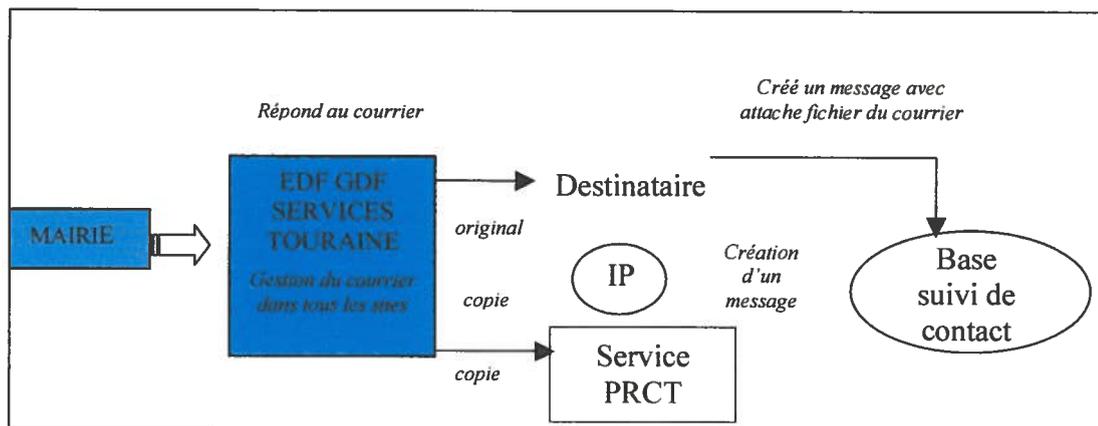
Le service Pôle Relations Collectivités Territoriales est souvent contacté par les maires pour des demandes diverses. A cette occasion, le PRCT doit parfois préciser les compétences qui relèvent d'EDF GDF Services Touraine et celles relevant du Syndicat Intercommunal d'Electrification d'Indre-et-Loire (SIEIL Cf p 36). Malgré les efforts du Syndicat, les élus locaux, comme la majorité des usagers, méconnaissent les domaines d'action du SIEIL et préfèrent s'adresser directement à EDF GDF Services Touraine. Le service PRCT renseigne donc les élus sur les possibilités qui s'offrent à eux notamment en matière d'aides, et les différentes procédures à suivre pour instruire les dossiers. Lorsque la demande entre dans les compétences d'EDF GDF Services Touraine, le PRCT transmet le dossier aux services concernés et se tient informé du suivi de ce dossier. Ces demandes se font souvent à la suite de rencontre entre l'élu et l'interlocuteur privilégié. Le PRCT sert donc d'appui au travail des interlocuteurs privilégiés et les relait dans certains domaines.

Le PRCT a mis en place un « suivi de courrier » sur l'ensemble du Centre. Ce système organise la traçabilité des lettres en provenance des collectivités locales. Il permet d'apprécier l'impact de la relation entre l'interlocuteur privilégié et les collectivités dont il a la responsabilité. En effet, l'objectif est que les élus locaux ne s'adressent qu'aux IP (ou au PRCT) pour toutes leurs démarches avec le Centre, charge à ces derniers de faire suivre les informations aux services concernés.

Mais l'application de ce suivi pose un certain nombre de problèmes, principalement dus à l'éloignement physique des différents services d'EDF GDF Services Touraine. D'autre part cette action, qui permet une meilleure qualité de réponse auprès des collectivités locales, doit s'appliquer à l'ensemble des services pour être réellement efficace. Or le suivi

de courrier ne fait pas encore parfaitement partie des habitudes des agents. Ce système doit être davantage développé dans tous les services pour remplir pleinement ces objectifs. C'est avant tout un instrument de veille qui permet une meilleure écoute des attentes des collectivités locales tout en offrant aux agents, et plus particulièrement aux l'interlocuteur privilégié, la possibilité d'une réaction quasi immédiate.

Ce traitement du courrier s'établit à leur arrivée, mais également lorsqu'une réponse leur est adressée, selon le schéma suivant :



Sources : Observations personnelles
Réalisation : Clémence VIGNON

Le service PRCT se charge également d'insérer des articles sur les actions locales menées par EDF GDF Services Touraine dans la revue créée pour les communes « Réseau communes » mise en place en mai 2000 au niveau du centre Touraine. Elle est éditée par les services centraux d'EDF GDF services qui y précisent des sujets généraux de communication tournés vers les communes. La page de présentation est réservée aux articles locaux de chaque Centre. Les maires reçoivent personnellement « Réseau Communes » trois ou quatre fois par an.

Les articles locaux renforcent l'idée de proximité, tout en développant ensuite des thèmes plus généraux. De plus, chaque sujet est relié au nom et numéro de téléphone du responsable du service local compétent. Afin de mieux renforcer l'idée d'une implication locale. Le service Pôle Relations Collectivités Locales élabore les articles en relation avec le service communication du Centre.

Par ailleurs, suite à la réflexion menée depuis les intempéries de décembre 1999, le service PRCT a élaboré un « service de crise ». Les tempêtes de 1999 ont mis en avant les difficultés de communication entre les collectivités locales et EDF GDF Services Touraine. Le concessionnaire a décidé de prévoir, dans le cadre de sa mise en application, une organisation simple mais préparée. Cette dernière consiste à activer des numéros de téléphones et de fax dédiés aux collectivités locales. Ils permettent l'envoi de bulletins d'informations réguliers et de fax en mairies. Un représentant de l'entreprise pourra être envoyé sur le terrain (muni d'un portable) afin de servir de « relais » en cas d'impossibilité d'utiliser les moyens de télécommunication classiques.

Le service PRCT organise également des communications ponctuelles :

Chaque année, se tient à Tours le Congrès des maires (au dernier semestre). Le PRCT y tient un stand présentant les services adressés aux collectivités locales. Ce partenariat

s'est établi depuis une dizaine d'années. C'est une occasion pour communiquer en direction des collectivités locales.

Depuis 2002 le PRCT organise également au mois de mai et juin 20 réunions d'échanges et d'information avec les communautés de communes d'Indre-et-Loire. L'ordre du jour de ces réunions est établi à partir de l'enquête de satisfaction des maires de l'année précédente. Ou correspond à une demande d'information particulière comme l'ouverture des marchés cette année.

Outre la volonté d'informer les élus, cette réunion permet également de réunir les élus locaux avec leurs interlocuteurs privilégiés. Ces réunions se poursuivant par un repas, les relations peuvent ainsi s'établir de manière moins formelle et permette un réel échange. Ma mission de stage était de mener à bien cette action primordiale dans la stratégie de communication du Centre.

1.1.1.4 Les actions menées au sein d'EDF GDF Services Touraine

Le service PRCT a en charge de développer des actions en interne afin d'améliorer, en amont, les actions destinées aux collectivités locales.

Le PRCT organise régulièrement des réunions d'informations destinées aux chefs de services des différentes entités du Centre. Elles ont pour fonction de diffuser les informations nouvelles relatives aux collectivités locales. Elles cherchent surtout à former ces agents aux relations spécifiques à entretenir avec les élus locaux. Les chefs de services devront ensuite restituer ces notions au sein de leurs services respectifs. Ces réunions sont d'une importance capitale, car les agents, en relation directes avec les clients (releveurs, agents de terrain..) n'ont pas toujours conscience qu'ils portent l'image de l'entreprise. Cette image est particulièrement importante auprès des élus. Une simple rencontre qui se déroule mal peut annihiler le travail de l'IP à travers.

Le personnel du service organise également des réunions destinées aux interlocuteurs privilégiés. Celles-ci ont lieu 4 à 5 fois par an et permettent de faire le point sur de nombreux sujets concernant les collectivités territoriales.

Tout d'abord elles permettent de faire le bilan des actions que doivent mener les l'interlocuteurs privilégiés, inscrites dans le Plan d'Actions Collectivités Territoriales (PACT). Les tableaux de bords individuels sont remis à chaque interlocuteur privilégié et portent sur la période écoulée. Les agents du PRCT établissent la synthèse des objectifs réalisés et redéfinissent les priorités à mener.

Ces réunions ont vocation informative sur des projets locaux tels que les Comptes Rendus Annuels de Concession gaz (CRAC)...Elles ont aussi pour but d'échanger directement des informations entre IP suite à des rencontres avec des élus ou des événements précis autrement que sous la base « suivi de contact » et de permettre des retours d'expérience en direct.

Outre le fait d'organiser régulièrement les réunions, les agents du PRCT s'attèlent à rendre la tâche des interlocuteurs privilégiés plus facile en élaborant des procédure types : remise à jour annuel du guide de l'interlocuteur privilégié, fiche de préparation et compte rendu de visite, établissement d'une base « suivi de contact ».

1.1.2 Les services mis en oeuvre par EDF GDF Services Touraine pour s'adapter aux demandes des collectivités locales et à la mise en place de l'intercommunalité

Outre la création d'un service et des Interlocuteurs Privilégiés destinés aux collectivités territoriales, EDF a mis en place d'autres types d'actions permettant de s'ajuster au mieux à l'attentes des collectivités.

Les domaines d'actions des communes évoluant sans cesse, il est de plus en plus difficile d'anticiper leurs besoins et de satisfaire pleinement leurs attente. Dans une logique d'ajustement, les instances centrales d'EDF GDF Services ont mis en place un instrument évaluant annuellement et sur chaque centre les progrès réalisés ou les actions à améliorer, ce sont les enquêtes de satisfaction.

1.1.2.1 Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes sont d'une importance capitale, elles permettent d'évaluer le niveau de satisfaction des communes et de cibler les actions à intensifier. Cet instrument de veille-qualité établit ensuite un classement des Centres en fonction de leurs résultats. Les actions positives de chaque centre sont ensuite diffusées à l'ensemble des structures. Ces enquêtes sont menées par un organisme indépendant.

Ma mission chez EDF GDF Service Touraine avait pour objectif de rencontrer les maires d'Indre-et-Loire avant les enquêtes de satisfaction. La préparation des réunions a été conditionnée par les questions de l'enquête.

1.1.2.2 L'élaboration des enquêtes de satisfaction

La réalisation des enquêtes répond à des critères strictement définis afin d'obtenir un maximum d'informations en un minimum de questions. Réalisés depuis 1993, la pratique des enquêtes de satisfaction s'est perfectionnée au fur et à mesure des années. Elles présentent trois caractéristiques constantes : Une enquête segmentée par type de communes ; les élus en sont la cible prioritaire ; l'enquête vise à mesurer le niveau de satisfaction des collectivités locales en fournissant des résultats quantitatifs et qualitatifs. Ces enquêtes sont mixtes et contiennent des questions sur la qualité des services électricité et gaz. De plus, elles développent l'ensemble des métiers d'EDF GDF Services.

1.1.2.3 Un enquête segmentée par type de communes :

Les communes sont de taille différente. Il est donc nécessaire d'aborder un mode d'enquête approprié afin d'obtenir un maximum de retours et d'informations les plus pertinentes possibles. Les enquêtes se répartissent selon trois catégories de collectivités locales existantes.

Le premier segment S1 est constitué des grandes villes (> à 50 000 habitants). En Indre-et-Loire, Tours est la seule commune à appartenir à cette catégorie, avec 137 000 habitants au dernier recensement.

Le segment S2 est constitué des villes moyennes (entre 3 500 et 50 000 habitants). L'Indre-et-Loire compte 24 villes moyennes.

Les communes rurales constituent le segment S3 (moins de 3 500 habitants) le département compte 253 communes rurales.

Ces enquêtes de satisfaction sont également destinées aux syndicats départementaux et intercommunaux.

1.1.2.4 Les thèmes abordés :

Il s'agit de mettre en avant les sujets généraux des enquêtes pour les segments S2 et S3. les entretiens sur le segment S1 sont semi-directifs, les thèmes sont plus globaux.

Ces enquêtes de satisfaction ont pour but d'évaluer la satisfaction des maires sur des sujets principalement liés à la qualité :

- Qualité générale de prestation ;
- Qualité de distribution de l'électricité et du gaz ;
- Qualité des travaux ;
- Efforts pour intégrer les équipements techniques dans le paysage ;
- Qualité de la communication avec les équipes municipales ;
- Rôle de conseil du Centre ;
- Implication du Centre dans les projets communaux ;
- Collaboration pour aider les administrés en difficulté ;
- Qualité de services aux administrés ;

Ces sujets retracent l'ensemble des activités d'EDF GDF Services Touraine et permettent de déceler les activités à développer pour l'année suivante.

1.1.2.5 La construction des enquêtes

Les enquêtes de satisfaction sont élaborées selon un schéma strictement encadré. Les questions, soumises aux maires, sont élaborées au niveau national, afin de suivre l'évolution des résultats sur plusieurs années et surtout de permettre une comparaison entre les Centres. Le dispositif d'enquête prévoit plusieurs options qui offrent à chaque Centre l'opportunité de réaliser davantage son enquête.

Des indicateurs sont établis pour chaque type d'enquête afin de permettre une lisibilité des résultats. Leur élaboration est complexe et permet d'accentuer toute variation de la satisfaction des élus. Les résultats de chaque Centre sont pondérés de manière identique. Par exemple, pour les grandes villes, l'échelle de mesure ne débute pas à zéro mais s'échelonne de -200 à 1000. L'appréciation porte sur 10 items, tous pondérés de la même manière. L'indicateur revient à affecter une note de 100 pour une commune satisfaite, une note de -50 pour une satisfaction neutre et une note de -100 pour une insatisfaction. Cet indicateur contribue à comptabiliser les réponses neutres comme négatives. Pour les villes moyennes et les communes rurales, la mesure se fait de -100 à 100.

Les critères de satisfaction comptabilisés à l'échelle des mesures utilisées amplifient et rendent plus lisibles les écarts. Ce qui conduit à une plus grande réactivité des Centres sur les thèmes de satisfaction en baisse.

1.1.3 Les Interlocuteurs privilégiés

Dans le cadre des relations clients/fournisseurs, EDF a mis en place des agents spécialisés dans les relations avec les collectivités locales. Ils ont pour mission de répondre à leurs questions, faire le point sur ce qui est déjà établi et en dernier ressort, évaluer les besoins des élus locaux. Ils sont, en quelque sorte les conseillers particuliers des élus en matière d'électricité et de gaz.

Les fonctions et les missions des interlocuteurs privilégiés ont évolué, en même temps que la reconnaissance de leur statut.

1.1.3.1 L'officialisation du statut d'interlocuteur privilégié

Avant même d'exister sous l'appellation « d'interlocuteur privilégié », des agents d'EDF GDF Services Touraine entretenaient des relations étroites avec les élus locaux sur des territoires déterminés.

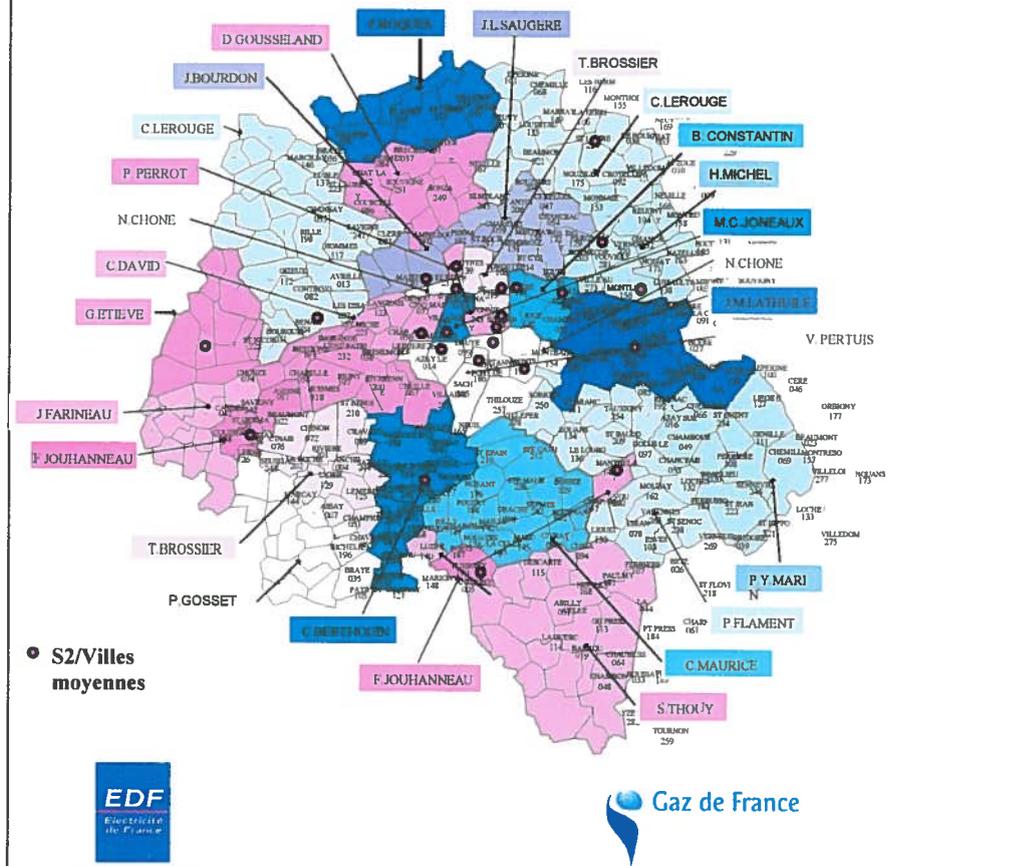
En effet, chaque département est découpé en plusieurs zones correspondant à la répartition géographique des agents EDF. Au sein de ces agences, certains agents avaient en charge les relations avec les élus locaux. Les chefs d'agence s'occupaient de rencontrer les maires des communes importantes et les chefs d'exploitation (degré hiérarchique inférieur) se chargeaient des petites et moyennes communes. Mais les réorganisations ont supprimé certaines agences et ont conduit à un regroupement par secteur de clientèle et non plus par zone géographique.

Vers 1995, la notion d'Interlocuteur Privilégié (IP) a émergé et s'est peu à peu imposée, il s'agissait de nommer des responsables des services gaz et électricité pour gérer les rencontres avec les maires. De plus les relations avec les élus locaux se sont étendues avec le développement de certaines compétences des communes ainsi que la prise en compte de certains problèmes (coordination de travaux, volonté de préserver les paysages avec l'enfouissement des réseaux...) Le nombre de ces intervenants a donc augmenté progressivement. Le Centre comprend actuellement 25 personnes qualifiées d'IP. La carte suivante montre la répartition des IP en Indre-et-Loire. Le découpage a essentiellement été fait en fonction des EPCI.



EDF-GDF SERVICES TOURAINE

Le Réseau des Interlocuteurs Privilégiés désignés par Communes



Source : EDF GDF Services Touraine
Réalisation : Christophe Lerouge

Ce statut d'IP et les missions qui y sont rattachées se rajoutent aux tâches des agents dans leur travail au quotidien.

1.1.3.2 Les missions des interlocuteurs privilégiés

Le choix des interlocuteurs privilégiés est important. Il s'établit au travers de la combinaison de deux critères :

- ✓ La qualité relationnelle de l'agent avec les élus locaux, représente le critère le plus important
- ✓ La proximité géographique attachée à l'implantation des activités techniques et clientèles permet souvent une bonne connaissance des problèmes mais ce critère tend à être de moins en moins pris en compte notamment à cause des nombreux remembrements qui ont modifié la répartition des compétences entre les agences.

Les interlocuteurs privilégiés doivent remplir un certain nombre de missions parallèlement à leurs activités quotidiennes. Ils sont rattachés aux services d'EDF ou de Gaz de France mais doivent, en tant qu'IP, présenter les solutions les mieux adaptées dans les deux branches. Cette mixité de la fonction d'IP nécessite une capacité d'adaptation et de polyvalence de la part des agents choisis. Chaque IP exerce sa mission sur un nombre précis de communes correspondant à une zone déterminée qui est généralement un EPCI (ou un canton).

Les IP ont en charge les collectivités locales dans la mesure où elle ne sont pas des clients éligibles c'est-à-dire uniquement dans le domaine relevant de la concession et non celui de la fourniture d'énergie. Les Interlocuteurs Privilégiés doivent en quelque sorte « prendre la température » d'une commune et essayer de remédier au mieux aux éventuels problèmes rencontrés. Ils ont une fonction d'interface entre l'élu et le Centre et ont interdiction de par la loi et l'ouverture des marchés, de vendre des produits ou des services.

L'objectif d'une telle relation est d'arriver rapidement à l'établissement de véritable liens entre l'élu et son interlocuteur. De plus, leurs actions sont souvent accompagnées d'une politique de communication externe complémentaire menée par le Centre ce qui contribue à la cohérence du tout, pour une plus grande efficacité.

Afin de rendre les actions de chaque IP cohérentes, un guide a été créé et retrace les actions à mener par chaque agent.

1.1.3.2.1 *Le guide de l'interlocuteur privilégié*

Mis à jour a minima chaque année, ce guide retrace les actions à entreprendre et les façons de faire face à un élu. Il précise également les objectifs à atteindre au niveau de chaque Centre.

Chaque Interlocuteur Privilégié doit :

- ✓ *Tenir à jour un tableau de bord* rendant compte du suivi de ses affaires et de ses contacts, en relation avec son contrat d'objectifs

- ✓ *Faire remonter les informations recueillies* lors des rencontres avec les maires afin d'alimenter et de mettre à jour la veille institutionnelle dans la base de données « suivi de contact ».
- ✓ *Identifier les acteurs influents*, leur positionnement par rapport aux domaines clés de la grille de veille.
- ✓ *S'impliquer dans le tissu local*, plus particulièrement sur les questions liées à l'environnement et à la maîtrise de l'énergie.
- ✓ *Représenter EDF GDF Services Touraine* aux invitations de la commune
- ✓ *Lire* la presse locale, les bulletins municipaux, les publications légales...

L'accomplissement de ces tâches sera retranscrit dans le Plan d'Action des Collectivités Territoriales (PACT) et permettre d'évaluer les actions et l'efficacité de chaque agent.

Les rencontres avec les maires doivent se dérouler au minimum une fois par an, ce qui peut constituer l'unique rencontre unilatérale et personnelle annuelle pour les petites communes. Cette visite est donc d'autant plus importante qu'elle permet de prendre connaissance des attentes des élus et de passer en revue l'ensemble des problèmes rencontrés avec EDF GDF Services Touraine sur la commune. Elle permet aussi de prouver une véritable réactivité dans le suivi des questions abordées ainsi que de personnaliser EDF GDF Services Touraine à travers l'interlocuteur privilégié.

D'autre part, le guide de l'interlocuteur privilégié sert à l'information des agents. En effet, il établit la synthèse de l'évolution des textes juridiques relatifs à leurs activités. La loi du 25 juin 1999 d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement Durable du Territoire, la loi du 12 juillet 1999 relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale, et la loi du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain y sont présentés de manière synthétique. Toutes ces lois ont de nombreuses répercussions locales et peuvent avoir des conséquences sur l'activité d'EDF GDF Services Touraine. Il est donc important que les interlocuteurs privilégiés soient au fait des évolutions législatives afin d'anticiper les demandes des élus et leur proposer ainsi des actions correspondant au nouveau cadre juridique.

Ce guide est un outil de travail essentiel pour la fonction d'IP. Mais ces consignes ne sont pas toujours suivies, chaque interlocuteur privilégié doit cependant remplir les objectifs annuels définis dans le Plan d'Action Collectivités Territoriales.

1.1.3.2.2 Le Plan d'Action Collectivités Territoriales (PACT)

Elaboré à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des Collectivités Territoriales ce plan repère les points d'insatisfaction et propose des actions correctrices. En complément, de l'indice satisfaction établi par l'enquête, les Centres EDF GDF Services ont besoin de pouvoir réagir rapidement en cours d'année, ce qui rend nécessaire la mise en place d'indicateurs de suivi et de résultats continus.

Ce plan propose également une marge de progrès pour devancer les demandes des collectivités locales. Il donne les instruments permettant de s'assurer de la bonne mise en œuvre de ces missions, constitué principalement de tableaux de bord.

Ma mission de stage était inscrite dans ce tableau de bord. Mon travail était d'organiser 20 réunions avec les communautés de communes d'Indre-et-Loire. L'objectif

était d'avoir plus de 80% des communes représentées par le maire ou par un adjoint. Cet objectif a été atteint puisque nous avons eu un taux de représentation de 81,2% soit 228 représentant de communes dont 168 maires.

L'objectif premier du Plan d'Action des Collectivités Locales est de faire en sorte que chaque IP soit rigoureusement au fait des différentes actions de communication qu'il doit mener chaque année. Le suivi des actions de chaque IP se fait au travers de 4 ou 5 réunions par an où chacun se voit remettre l'état de son tableau de bord, en fonction des informations qu'il a intégrées dans la base « suivi de contact ». Ces réunions mettent l'accent sur les objectifs réalisés et sur les actions ayant pris du retard.

Mais les nombreuses démarches à effectuer en tant qu'Interlocuteur Privilégié nécessitent du temps. Le problème se pose notamment pour les IP exerçant une autre activité au sein du Centre, notamment quand ils assument en parallèle la fonction de chef de service. L'enjeu est cependant d'une grande importance et les missions des IP se développent sans cesse pour s'ajuster au mieux à la demande des élus locaux. Il faudra cependant redéfinir rapidement la notion d'IP pour la rendre adéquat avec le nouvelle organisation d'EDF GDF Services. De plus le personnel es de plus en plus sollicité notamment avec la réduction du temps de travail et les fonctions d'Interlocuteurs Privilégié ont tendance à être délaissées au profit des actions quotidiennes à mener. L'idée d'une catégorie d'agents ayant pour unique fonction la relation avec les élus mais sur un territoire plus vaste pourrait être une solution permettant un professionnalisme accru et une plus grande efficacité dans les actions menées.

De toute évidence, la notion d'Interlocuteur Privilégié s'impose peu à peu aux collectivités locales comme le lien ente l'entreprise et leur commune. Mais les actions des interlocuteurs n'existent que par leur cohérence mise en place par le service dédié aux collectivités locales, le Pôle Relations Collectivités Territoriales.

1.1.3.3 La mise en place d'un Accueil Technique Collectivités Locales

L'Accueil Technique Collectivités Territoriales (ATCT) a été mis en place en janvier dernier. C'est essentiellement un numéro de téléphone unique dédié au communes qui peuvent être mis en relation avec des agents formés au cas particulier des communes. L'ATCT est l'accueil que le concessionnaire a mis en place pour ses autorités concédante, elle est donc essentiellement appelée a traité des problèmes éventuelles sur le domaine public.

Les maires prennent peu à peu l'habitude d'appeler l'ATCT, les agents de cet accueil inscrivent ensuite dans la base collectivités locales les actions à mener et dirigent la demande en interne, ils assurent aussi le suivi de la demande et transmettent (généralement par fax) aux communes l'état d'avancement de leur demande..

1.2 LES RELATIONS ENTRE EDF GDF SERVICES TOURAINES ET LES COLLECTIVITES LOCALES

Les entreprises EDF et Gaz de France gèrent un service public ; leurs activités sont de nature industrielle et commerciale. Elles ont pour objet de produire, de transporter et de distribuer de l'électricité et du Gaz combustible.

Il ne faut pas perdre de vue que les collectivités territoriales sont les autorités concédantes d'EDF et de Gaz de France pour la partie relevant de la distribution, c'est-à-dire le domaine régulé. Il est donc primordiale, pour ces entreprises, d'entretenir des relations privilégiées avec les collectivités. C'est pourquoi en 1990, la direction de la distribution devient EDF GDF Services, suivi d'un terme désignant la zone d'activité, EDF GDF Services Touraine pour le département de l'Indre et Loire. Il s'agit en quelque sorte d'une « opération de charme » à l'intention des collectivités territoriales.

Cette organisation vise à développer l'insertion et l'enracinement des centres dans la vie locale et régionale, à offrir un meilleur service au client en écoutant son avis et en répondant à ses attentes, à moderniser le service public et à rapprocher les responsables opérationnels des partenaires locaux.

EDF GDF Services Touraine voit ses relations avec les collectivités locales se modifier avec le développement des structures intercommunales. Les entreprises ont tout d'abord de nouveaux interlocuteurs, dont l'intérêt n'est plus seulement de défendre le développement d'un territoire communal mais celui de plusieurs communes. De plus EDF GDF Services Touraine aura des relations de plus en plus importantes avec les communautés de communes, d'agglomération et communautés urbaines. Ces relations avec les structures intercommunales devraient changer sensiblement les relations avec les communes. Enfin les entreprises peuvent être intéressées par les transferts de compétences communales aux EPCI qui conduisent le distributeur à changer d'interlocuteur.

1.2.1 Les EPCI de nouveaux interlocuteurs pour EDF GDF Services Touraine ?

L'organisation communautaire ne modifie pas trop les relations entre EDF GDF Services Touraine et les collectivités dans la mesure où les interlocuteurs restent des élus. Il serait cependant intéressant pour les entreprises EDF et Gaz de France comme pour le distributeur de participer à des commissions ou des comités consultatifs pour aider aux projets de développement local. L'intérêt pour le groupement n'est pas d'avoir l'opinion de l'entreprise, mais celle d'une personne qualifiée, d'un expert. Il se pourrait d'ailleurs qu'EDF GDF Services Touraine participe au Conseil de Développement du Syndicat Mixte du Pays du Nord Ouest de la Touraine qui souhaite mettre en œuvre un projet de développement de l'énergie renouvelable sur son territoire.

Les Interlocuteurs Privilégiés semblent apprendre peu à peu à se rapprocher des chargés de missions ou des agents de développement des EPCI à fiscalité propre, en effet ce sont désormais ces personnes qui suivent les dossiers au quotidien.

1.2.2 L'intercommunalité de nouvelles relations entre EDF GDF Services Touraine et les collectivités territoriales ?

Actuellement les entreprises EFD et Gaz de France ont des relations importantes avec les collectivités locales. Ces relations étroites prennent différentes formes : les mairies sont tout d'abord autorités concédantes. Elles sont clientes des énergies électrique et de gaz naturel pour leurs bâtiments, elles sont ensuite les gestionnaires du domaine public et enfin les prescripteurs en terme de développement économique.

1.2.2.1 La concession du service public de distribution de l'énergie

Il revient aux administrations d'assurer, au bénéfice des citoyens, un certain nombre de services. Traditionnellement, ces services publics locaux, se divisent en deux catégories : les services publics administratifs (S.P.A.) et les services publics industriels et commerciaux (S.P.I.C.).

C'est à cette dernière catégorie qu'appartient le domaine d'intervention de distribution de l'énergie. Les collectivités ont la possibilité d'assurer elles-mêmes la gestion de leurs services industriels et commerciaux ou de le confier à des professionnels, ce qui se justifie pour des services spécifiques comme la distribution de l'électricité, du gaz, le chauffage urbain, le câble...

La gestion déléguée renvoie à l'idée large selon laquelle une collectivité locale confie à une entreprise le soin de gérer pour son compte et sous son contrôle une activité de service public. On distingue plusieurs formes de gestion déléguée : la concession, l'affermage, la régie intéressée...

Pour la délégation de service public concernant l'énergie, le contrat utilisé est la concession. C'est le mode de gestion par lequel une personne publique ou collectivité, le concédant, confie à une autre personne, publique ou privée, le concessionnaire, le soin d'exécuter un service public et éventuellement de construire les équipements nécessaires. Le concessionnaire perçoit sa rémunération sur les redevances payées par les usagers. En principe, les tarifs sont déterminés par la personne publique.

Le concessionnaire est appelé à gérer à ses risques et périls le service public. Les travaux à effectuer sont à sa charge. A l'expiration de la convention de délégation, l'ensemble des investissements et des biens du service devient la propriété de la commune. La durée du contrat de concession dépend de l'importance et de la nature des investissements, qui sont à la charge du délégataire. Elle ne doit généralement pas dépasser la durée d'amortissement des installations mises en œuvre. (Dans le domaine des ordures ménagères, de l'eau potable et de l'assainissement, les délégations de service public ne peuvent avoir une durée supérieure à vingt ans.)

Le système de concession est aussi utilisé en matière de transports publics d'intérêt local, de distribution d'eau, de la gestion de théâtres municipaux...

Le secteur de l'énergie est très largement public en France. La distribution locale d'énergie électrique est une compétence communale. Dans la très grande majorité des cas, en application de la loi de nationalisation du 8 août 1946, cette distribution est concédée à l'Electricité de France. Dans quelques cas, elle est assurée directement en régie par les communes.

La distribution de gaz est, elle aussi, une compétence communale. Dans la grande majorité des cas, les communes la confient, dans le cadre des cahiers des charges de

concession, à Gaz de France, en application de la loi du 8 août 1946. Il subsiste quelques régies communales et intercommunales de distribution de gaz.

La concession de distribution de l'électricité et du gaz est donc attribuée par les collectivités à EDF. et Gaz de France : ces entreprises en assurent la gestion par les centres EDF GDF Services.

Les regroupement intercommunaux peuvent-ils devenir autorités concédantes du service public de distribution de l'énergie ? Le service public d'élimination des déchets ménagers et assimilés est déjà assuré par un grand nombre d'EPCI à fiscalité propre. Cependant en Indre-et-loire, il n'est, pour le moment, pas prévu que les concessions de distribution de l'énergie deviennent à court terme, intercommunales. Actuellement, les maire des communautés de commune à qui j'ai parlé de ce transfert de compétence ne semble pas favorables à une telle évolution.

Pourtant, selon l'importance de l'intercommunalité et des relations, il pourrait arriver que certaines structures intercommunales prennent la compétence « énergie » pour l'achat de la fourniture et que cette compétence évolue en gestion des réseaux. Cette compétence serait tout à fait complémentaire de la compétence « gestion de la voirie ».

La communauté urbaine de Dunkerque est devenue autorité concédante pour le gaz et l'électricité sur son territoire. Elle regroupe dix-huit communes et compte environ 210 000 habitants. Une convention a été signée entre l'EPCI, Gaz de France et EDF : cette dernière est calée sur le Contrat de Plan Etat-Région et le contrat d'agglomération 2006. Deux volets caractérisent cette convention : le service aux collectivités (grand projet de ville, l'environnement, la formation, le commerce...) et le développement local et durable (développement des activités, appui pour l'accueil de nouveaux investisseurs, promotion de l'image du littoral de la côte d'Opale, participation aux réflexions sur l'idée d'un pôle des énergies renouvelables).

1.2.2.2 Les communes : clientes des énergies EDF et Gaz de France

Les entreprises EDF et Gaz de France ont pour objet, comme nous l'avons vu précédemment, de produire, de transporter et de distribuer de l'énergie. La production de gaz et d'électricité est nationalisée et confiée à Gaz de France et à Electricité de France depuis 1946. Cependant, les collectivités locales participent à la production dans le cadre de régies de production électrique communales, intercommunales ou syndicales qui sont exclues des lois de nationalisation. Mais cette part de la production locale est marginale par rapport à l'ensemble.

Les entreprises EDF et Gaz de France peuvent proposer de multiples offres et services aux collectivités locales, qui seront adaptés à leurs besoins. Les collectivités sont dans ce cas les clientes des énergies d'EDF et de Gaz de France pour leurs bâtiments collectifs (salles polyvalentes, piscine, mairie, bibliothèque, locaux scolaires...) pour leur climatisation, leur chauffage, l'éclairage public...

EDF GDF Services Touraine peut leur proposer notamment d'analyser et de personnaliser leur gestion énergétique. Ce sont, par exemple, les services Dialège qui permettent de gérer au plus près les dépenses d'électricité et de gaz naturel et de simplifier le traitement des factures. Dans le cadre de ce service, c'est l'interlocuteur privilégié qui était désigné pour faire le point avec la commune sur ses dépenses énergétiques et leur évolution.

Certains services consistent à informer les communes en cas de travaux pouvant entraîner une interruption de l'alimentation électrique ou à appeler un service vocal en cas d'incident électrique pour connaître l'évolution de la panne.

La récente loi sur l'air et relative à l'utilisation rationnelle de l'énergie du 30 décembre 1996 (loi n°96-1236) impose aux communes un quota de 20 % de véhicules propres au renouvellement dans la flotte municipale. L'entreprise EDF propose un partenariat pour mener des études sur la construction et l'entretien des infrastructures d'alimentation des trains, tramways, trolleybus...

Elle développe aussi de nouveaux modes de transport, individuels ou collectifs, plus respectueux de l'environnement comme les voitures et les deux roues électriques, le tramway, le trolleybus...

Les EPCI sont clientes des énergies d'EDF et de Gaz de France pour leurs bâtiments d'intérêt communautaire. A ce titre les communautés de communes pourraient bénéficier de certains services proposés aux communes comme le service Dialège permettant d'avoir une meilleure gestion de la dépense énergétique.

1.2.2.3 Les communes gestionnaires du domaine public

Dans ce domaine, les relations entre EDF, Gaz de France et les collectivités locales concernent, plus particulièrement les voiries. Les entreprises EDF et Gaz de France sont en effet utilisateurs des voies publiques. Par exemple, EDF GDF Services concessionnaire d'électricité a le droit d'occuper les voies publiques en vertu de ses cahiers des charges et de la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'électricité.

Des services ont aussi été créés dans ce domaine pour répondre au mieux aux attentes des collectivités. Ainsi, pour éviter que des nuisances dues à des travaux de voirie ne se répètent trop souvent, les représentants des collectivités locales et les maîtres d'ouvrage des travaux de réseaux ou de voirie ont décidé de favoriser la coordination des travaux et de leurs interventions. Gaz de France, EDF, France Télécom... essaient donc de se concerter avant toutes interventions sur le domaine public. Cette coordination des travaux peut s'accompagner d'une aide financière.

Certaines communautés de communes ont choisis de prendre la compétence optionnelle « création, entretien de la voirie d'intérêt communautaire. ». En règle générale, les voiries dites d'intérêt communautaire sont celles qui relient les zones d'activités économiques, touristiques, artisanales... d'intérêt communautaire aux routes départementales et nationales. Quels est donc l'interlocuteur d'EDF GDF Services Touraine en cas de travaux sur le domaine public ?

En général le distributeur se trouve devant deux interlocuteurs différents, les communautés de communes ou d'agglomération seront leurs interlocuteurs sur les différentes zones d'intérêt communautaire ; en dehors, EDF GDF Service Touraine continuera à faire appel aux communes.

1.2.2.4 Les communes : prescripteurs du développement économique.

Le développement économique local est l'une des grandes priorités des communes. Il s'appuie sur le maintien des commerces et des services de proximité, la venue d'une

nouvelle population et l'installation de nouvelles activités économiques et notamment d'entreprises. Gaz de France et EDF participent depuis longtemps au développement des territoires. Des services sont offerts aux communes pour répondre au mieux à leurs attentes.

Les entreprises participent fortement à la vitalité du territoire communale et communautaire par le biais des emplois, de l'activité économique et de la fiscalité. Par exemple, EDF aide au dynamisme du tissu économique local. La délégation aux implantations industrielles d'EDF apporte son soutien à la création et au développement des entreprises, en milieu urbain ou rural.

Cette aide peut prendre aussi la forme d'un accompagnement à l'export ou de l'accueil d'investisseurs étrangers ou nationaux. L'entreprise EDF apparaît alors comme un partenaire local du développement économique.

De plus, EDF accompagne les collectivités territoriales dans leur lutte au quotidien contre le chômage, la précarité et l'exclusion, en aidant notamment ses partenaires à créer des emplois jeunes et à leur formation.

L'entreprise soutient également les jeunes en difficulté et les personnes défavorisées : contrats d'insertion ou de qualification, aides aux entreprises et associations d'insertion, aides à la création d'emplois de proximité, à la formation...

Les EPCI à fiscalité propre sont compétents en matière de développement économique du territoire communautaire ; ils sont donc les nouveaux interlocuteurs, dans ce domaine, d'EDF GDF Services Touraine notamment dans le cadre de la mise en place de Zones d'Aménagement Concertées (ZAC).

De plus l'implantation d'une structure productrice est un formidable vecteur d'expansion économique. Ainsi la communauté de communes du Véron profite de la présence sur son territoire de la centrale nucléaire de production de l'électricité d'Avoine. Un partenariat important existe entre les deux structures qui permet notamment l'achat et l'aménagement de nouvelles zones d'activités, la réhabilitation de logement...

1.2.3 EDF GDF Services Touraine apprend à se mettre au service des EPCI

Les EPCI à fiscalité propre ont des compétences bien particulières. De nombreuses compétences peuvent intéresser les entreprises EDF et Gaz de France

1.2.3.1 Le développement économique

Les actions de développement économique se feront dorénavant à l'échelle des communautés de communes et d'agglomération. La gestion intercommunale d'une zone d'activité permettra une meilleure cohérence territoriale et fiscale.

Des relations de plus en plus étroites existeront entre les EPCI et EDF GDF Services Touraine, et surtout avec le service « études et travaux ». Dans ce cadre, l'intervention d'EDF et de Gaz de France se traduit surtout par l'extension ou le renforcement des réseaux énergétiques dans les zones industrielles. Le service « études et travaux » de l'entreprise EDF GDF Services Touraine devra se familiariser avec de nouveaux interlocuteurs et une nouvelle vision de l'aménagement de l'espace qui s'appuie sur la coopération et la notion de développement durable du territoire.

Les relations entre les regroupements et EDF GDF Services Touraine peuvent aussi se traduire par un partenariat de conseil en cas de construction par exemple d'immobiliers

d'entreprises, d'ateliers d'accueil ou de bâtiments industriels. Il s'agit de rechercher pour chaque type de bâtiment et pour chaque usage la solution la plus adaptée. Il est donc intéressant dans ce cas pour le service commercial de connaître les différents projets des regroupements de communes pour répondre le mieux possible à leurs attentes et bien les conseiller.

EDF GDF Services Touraine peut aussi accompagner les politiques de développement économique des structures intercommunales par une aide à la promotion du territoire et des entreprises locales avec l'intervention de la délégation aux implantations industrielles d'EDF. Cette dernière peut apporter son soutien à la création et au développement des entreprises, en milieu urbain ou rural, favoriser l'accueil d'investisseurs étrangers ou nationaux...

1.2.3.2 L'aménagement du territoire

Dans le cadre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH) ou des actions d'embellissement des bourgs comme les opérations « Cœur de village », EDF GDF Services Touraine peut intervenir notamment pour des actions d'enfouissement de réseaux, de câbles et d'intégration architecturale de ses ouvrages.

D'autres partenariats pourraient apparaître. La communauté d'agglomération est compétente dans le développement de transport en commun en site propre : EDF GDF Services Touraine pourrait sans doute s'associer à Tour(s) Plus pour étudier le projet de tramway de l'agglomération.

Il serait aussi intéressant pour EDF et Gaz de France que ce nouveau partenaire local et toutes les communes adhérentes adoptent de nouveaux véhicules propres, fonctionnant au gaz naturel ou à l'électricité.

1.2.3.3 La protection et la mise en valeur de l'environnement

Tout d'abord la mise en valeur des déchets génère de l'énergie qu'EDF peut racheter. De plus EDF GDF Services Touraine participe et s'est engagé dans une politique de développement des énergies renouvelables. Le groupe s'est d'ailleurs lancé dans un programme national « Eole 2005 », visant à faire émerger une véritable industrie éolienne en France, à l'horizon 2005. Il s'est aussi investi dans le développement de l'énergie solaire. Il propose ainsi aux collectivités et aux industriels des solutions et des services pour augmenter leur efficacité énergétique, accroître leur confort de vie et de travail, réduire les pollutions locales...

Certaines structures intercommunales sont d'ailleurs intéressées par le développement de l'énergie renouvelable et plus particulièrement éolienne : un partenariat devrait voir le jour notamment avec le syndicat mixte du Pays du Nord Ouest de la Touraine.

1.2.3.4 Le logement et le cadre de vie communautaire

EDF GDF Services Touraine peut intervenir dans ce domaine par l'intermédiaire du service commercial : quel serait le chauffage ou l'éclairage le mieux adapté ? Faut-il utiliser l'électricité ou le gaz naturel ?...

L'intervention du service commercial d'EDF GDF Services Touraine peut aussi concerner la construction d'équipements culturels, sportifs et de loisirs.

Certaines structures intercommunales projettent ou ont créé des maisons de services publics locaux : les communautés de communes du Castelrenaudais, du Nord Ouest Tourangeau... Ce sont des lieux qui regroupent différents services à la population (ANPE, ASSEDIC, associations sportives...) Il pourrait être intéressant pour EDF GDF Services Touraine d'informer la population sur les différents services que l'entreprise propose et leurs actions sociales, économiques, en faveur de l'environnement...

1.2.3.5 La politique de la ville

Gaz de France et EDF mettent en œuvre avec leurs partenaires une série d'actions destinées à contribuer au développement socioéconomique des zones urbaines prioritaires de la politique de la ville.

EDF contribue notamment au renforcement de la présence et de la qualité des services publics de l'énergie. Cette amélioration se traduit par exemple par l'ouverture de nouveaux points d'accueil, la participation à la mise en place de maisons de services publics, ainsi que par le soutien aux associations.

EDF GDF Services Touraine peut accompagner des opérations de renouvellement urbain, de démolition et de reconstruction pour favoriser une bonne qualité des services et des usages liés à l'énergie, de requalification de l'éclairage public, de mise en lumière des quartiers en difficulté pour revaloriser cet environnement urbain, de soutien à la création de pépinières d'entreprises, d'aide aux micro entreprises...

1.2.3.6 L'action sociale

EDF GDF Services Touraine intervient dans le domaine social avec le Fonds Solidarité Énergie : celui-ci est destiné à aider les familles qui ne peuvent pas payer leurs factures d'énergie. Il a pour objectif d'éviter toutes exclusions sociales.

Dans ce cadre, une convention de partenariat avait été signée en 1998 avec la ville de Chinon pour répondre à des attentes sociales, pour organiser notamment le rapprochement des services sociaux de la commune et de l'agence EDF GDF de Chinon et agir sur la précarité.

De plus, Gaz de France et EDF contribuent à lutter contre l'exclusion à travers la Fondation « Agir pour l'emploi » (FAPE.) Celle-ci soutient la création d'entreprises individuelles pour des chômeurs, le développement de service de proximité et de structures d'insertion par l'activité économique. Les deux entreprises ont développé ensemble des actions pour favoriser l'insertion par l'emploi : elles se sont engagées à créer des emplois jeunes en partenariat avec des associations, des fédérations sportives et des collectivités locales.

1.3 CONCLUSION PARTIELLE

Les entreprises EDF et Gaz de France ont élaborées de nombreux outils pour tenter de s'adapter aux demandes des communes et à la mise en place des structures intercommunales. En 1990, la direction de la distribution, l'opérateur commun, devient

EDF GDF Services. Le Centre, chargé de la gestion de l'Indre-et-Loire, est l'un des premiers à avoir mis en place un service spécifiquement dédié aux collectivités locales.

La volonté de mieux coopérer avec les communes d'EDF GDF Services Touraine est indéniable. Cependant les moyens mis en œuvre ne sont peut être pas suffisants : un service composé de trois personnes (dont une secrétaire) et du travail rajouté à certains cadres (les Interlocuteurs Privilégiés).

La mise en place des structures intercommunales n'a pas modifié les habitudes de travail du PRCT qui n'existait pas auparavant. Il est difficile de savoir si les choix d'attribuer une communauté de communes à un IP était une opportunité de découpage du territoire départementale ou l'expression d'une volonté de soutien aux intercommunalités. Si le concessionnaire le désire réellement, il peut travailler de plus en plus étroitement avec les EPCI. Aujourd'hui, les EPCI ne semblent être que « l'angle d'approche » des communes que le concessionnaire s'est choisi. Les structures intercommunales, (notamment les présidents interrogés sur ce point) semblent apprécier la reconnaissance de leur statut par EDF GDF Services Touraine

2 L'OUVERTURE DES MARCHES EXPLIQUEE AUX COMMUNAUTES DE COMMUNES

L'ouverture des marchés était le principal sujet des réunions EPCI dont j'avais la responsabilité. Afin de mieux mettre en évidence le message qu'EDF GDF Services Touraine désirait délivrer aux communautés de communes d'Indre et Loire. Ce chapitre s'appuiera sur la présentation power point qui illustre le discours des différents intervenants. La partie « ouverture des marchés » (la seconde le service public fera l'objet d'un autre chapitre), était expliquée par un membre du Comité de Direction d'EDF GDF Services Touraine.

Le plan de ce chapitre sera donc celui qui avait été choisi pour les 20 réunions.

2.1 QU'EST-CE QUI EST OUVERT A LA CONCURRENCE ?

La première diapositive avait pour objectif de montrer que l'ouverture des marchés de la fourniture de l'énergie est prévue par l'Union Européenne depuis 8 ans (1996). La première étape avait été la transcription de la Directive Européenne en droit français par la loi du 10 février 2000.

2.1.1 Le cadre juridique de l'ouverture des marchés

2.1.1.1 La Directive Européenne du 19 décembre 1996 (96/92 du CE)

Aboutissement d'un long processus, cette directive met en place les règles communes du marché intérieur de l'électricité. Elle a pour but essentiel d'obtenir, à terme, une baisse significative des prix au profit des consommateurs : Industries, PME, collectivités locales... ainsi que d'assurer la libre circulation de l'électricité.

Cette directive précise les conditions essentielles de gestion du réseau de transport : *« Chaque réseau de transport doit être géré et contrôlé d'une manière centralisée afin d'en assurer la sécurité, la fiabilité et l'efficacité, dans l'intérêt des producteurs et de leurs clients ; qu'en conséquence, il conviendra de désigner un gestionnaire de réseau de transport qui en assurera l'exploitation, l'entretien, et le cas échéant, le développement ; que l'action de ce gestionnaire doit être objective transparente et non discriminatoire. »* (considérant 5). La gestion du réseau de transport doit être indépendante. Les entreprises du secteur électrique doivent donc mettre en place une séparation comptable de leurs activités notamment en vue de déceler d'éventuels abus de position dominante (considérant 32). La Directive laisse aux Etats la liberté de mettre en œuvre ces différentes options, compte tenu de la diversité des structures et de la spécificité de chaque Etat membre.

Le chapitre IV de la Directive est consacré à la définition des fondements de l'exploitation du réseau de transport de l'électricité. Les Etats membres doivent désigner, ou demandent aux entreprises propriétaires des réseaux de transport de désigner un gestionnaire du réseau qui *« est chargé de gérer le flux d'énergie sur le réseau en tenant compte des échanges avec d'autres réseaux interconnectés »* (art 7). Il doit également fournir à tout autre gestionnaire de réseau avec lequel son réseau est interconnecté des

informations permettant « *Une exploitation sûre et efficace, un développement coordonné et l'interopérabilité du réseau interconnecté* ».

L'alinéa 6 de l'article 7 précise la notion primordiale de non-discrimination de la part du gestionnaire entre les utilisateurs, ou catégorie d'utilisateurs du réseau (vendeurs ou acheteurs), en particulier en faveur de ses filiales ou de ses actionnaires.

De plus, l'article 9 énonce comme une obligation pour ce gestionnaire la préservation de « la confidentialité des informations commercialement sensibles dont il a connaissance au cours de l'exécution de ses tâches ».

Enfin la directive prévoit la mise en place d'un système de régulation élaboré par les Etats. Selon l'article 22, cet organisme doit avoir pour mission la régulation et le contrôle du principe de transparence afin d'éviter tout abus de position dominante au détriment des consommateurs.

Cette directive Européenne du 19 décembre 1996 a fixé les grands changements pour l'ensemble du système électrique européen afin de mettre en place le marché unique de l'électricité. Face à ces positions strictement encadrées, les Etats ont dû effectuer des choix, notamment concernant le type de gestionnaire du réseau de transport. La transposition dans le droit national par la loi du 10 février 2000 précise les choix faits par la France et les conséquences qui en résultent au niveau de l'organisation du système électrique français et plus particulièrement les changements à mettre en place au sein d'EDF.

2.1.1.2 La loi du 10 février 2000

Conformément à la Directive de 1996, l'Etat français a dû mettre en place un nouveau gestionnaire de réseau. EDF était encore une entreprise intégrée (où toutes les activités étaient mélangées sans réel questionnement sur la réalité des coûts de chaque activité) et il a fallu rendre le fonctionnement de l'entreprise compatible avec la législation européenne.

C'est la Loi du 10 février 2000 qui transcrit la directive dans le droit français et fixe désormais la politique nationale en matière de gestion du réseau de transport. Dans son titre III, Chapitre premier, la loi va poser les grands principes relatifs au transport de l'électricité. Le gestionnaire du réseau de transport français est ainsi créé : « *Au sein d'Electricité de France, le service du réseau public de transport de l'électricité exerce ses missions dans les conditions fixées par un cahier des charges type de concession approuvé par Décret en Conseil d'Etat, après avis de la Commission de Régulation de l'Energie. Le gestionnaire du réseau public de transport est indépendant sur le plan de la gestion des autres activités d'Electricité de France. (...) Au sein d'Electricité de France, le gestionnaire du réseau public de transport dispose d'un budget qui lui soit propre.* » (art 12).

La dissociation du gestionnaire du réseau de transport d'EDF est essentielle. Elle permet une véritable transparence dans la gestion des activités de l'entreprise.

La loi consacre également son titre V à la précision de cette dissociation : « *Electricité de France, les distributeurs non nationalisés et la Compagnie Nationale du Rhône tiennent, dans leur comptabilité interne, des comptes séparés, au titre, respectivement, de la production, du transport, de la distribution d'électricité ainsi que, le cas échéant, un compte séparé regroupant l'ensemble de leurs autres activités.* » (art 25).

Pour assurer techniquement l'accès au réseau de transport, la loi prévoit la mise en œuvre préalable de programmes d'appel, d'approvisionnement et de consommation. Ces

programmes permettent au gestionnaire de connaître les quantités d'électricité qui transiteront sur le réseau de transport au cours de la journée suivante (art 15.1). Ces programmes sont essentiels afin de permettre au gestionnaire d'assurer « à tout instant l'équilibre des flux d'électricité sur le réseau, ainsi que la sécurité et l'efficacité de ce réseau, en tenant compte des contraintes techniques pesant sur celui-ci. (...) Dans ce but, le gestionnaire du réseau public de transport peut modifier les programmes d'appel » (art 15.2)

Le gestionnaire du réseau est tenu de veiller à la compensation des pertes liées à l'acheminement de l'électricité. La loi l'autorise à conclure les contrats d'achat d'électricité nécessaires avec les producteurs et fournisseurs pour mener à bien cette mission. Lorsque le fournisseur est EDF, la loi prévoit des protocoles particuliers réglementant leurs relations dans les domaines technique et financier, afin d'assurer pleinement la transparence de ces échanges (art 15.3).

La directive de 1996 avait mentionné l'obligation de créer un organe de régulation indépendant. La loi de février 2000 a donc créé à cet effet la Commission de Régulation de l'Energie (CRE)¹. Le titre IV fixe sa composition et son mode de fonctionnement interne mais surtout, il met en avant ses missions : « La Commission de Régulation de l'Energie est préalablement consultée sur les projets de règlement relatifs à l'accès au réseau public de transport et son utilisation » (art 31). La CRE a pour fonction de proposer les tarifs d'utilisation du réseau de transport, le montant des charges imputables aux missions de service public assignées au producteur d'électricité, d'agréer les organismes indépendants et de proposer au ministre chargé de l'énergie les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la sûreté du réseau. La Commission donne également son avis sur le cahier des charges de concession du gestionnaire de transport de l'électricité, sur la nomination et la cession anticipée du directeur du gestionnaire, sur le schéma de développement du réseau. Elle est consultée sur tout projet de règlement en rapport avec ses missions de contrôle. Le gestionnaire doit lui transmettre son budget, ses comptes ainsi que son programme d'investissement. La CRE veille à la régularité des offres et des critères de choix retenus par les gestionnaires pour sélectionner les utilisateurs du réseau (art 36).

La Loi a également donné à la Commission de Régulation de l'Electricité la compétence d'arbitre en cas de litige opposant le gestionnaire à son utilisateur : « En cas de différent entre le gestionnaire et les utilisateurs du réseau de transport lié à l'accès au dit réseau ou à leur utilisation, notamment en cas de refus d'accès au réseau public de transport, ou de désaccord sur la conclusion, l'interprétation ou l'exécution des contrats et protocoles (...) la Commission se prononce, dans un délai de trois mois qu'elle peut porter à 6 mois, si elle l'estime nécessaire, et dans les conditions fixées par le Conseil d'Etat » (art.38).

La Commission étant une entité de régulation indépendante, ses membres et agents « exercent leurs fonctions en toute impartialité, sans recevoir d'instruction de la part du Gouvernement ni d'aucune institution, entreprise ou organisme. Ils sont tenus au secret professionnel pour les faits, actes et renseignements dont ils ont pu avoir connaissance en raison de leurs fonctions. » (art 35). Le Président de la Commission a le pouvoir de saisir le Conseil de la concurrence en cas de contestation d'abus de position dominante et de

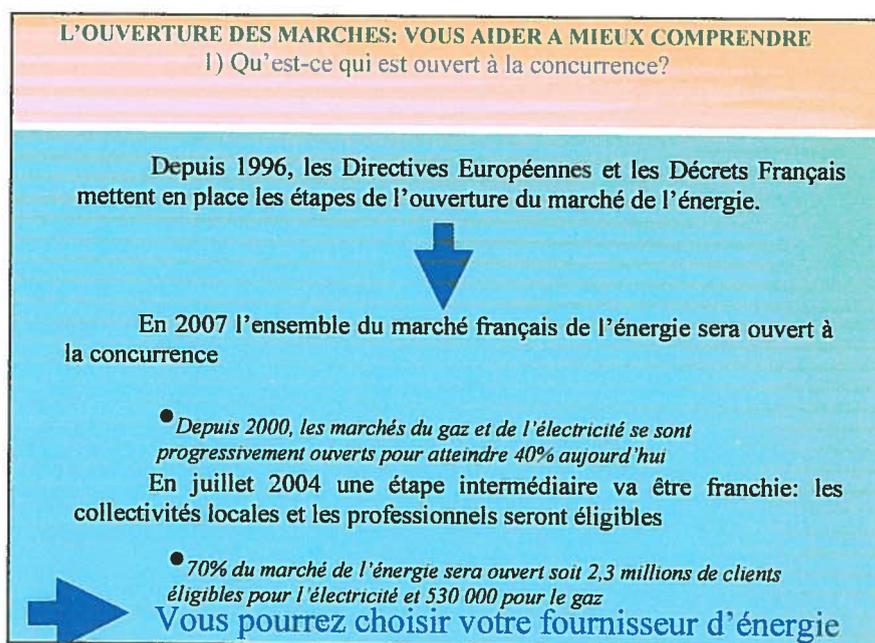
¹ La « Commission de Régulation de l'électricité » créé par la loi du 10 février 2000, avant d'être renommée « Commission de Régulation de l'énergie »

pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dans le secteur de l'électricité. Il peut également le saisir pour toute question relevant de sa compétence. (art 39).

2.1.1.3 Les étapes de l'ouverture des marchés présentées aux élus

Le premier juillet 2004 n'est qu'une étape dans l'ouverture des marchés, après un rapport d'expérience prévu pour 2006, le marché de la fourniture d'électricité sera intégralement ouvert à la concurrence en 2007.

Voici comment ces étapes ont été présentées aux élus lors des réunions avec les communautés de communes d'Indre et Loire :



Depuis février 1999, conformément à la directive européenne de 1996 le marché de la fourniture d'électricité s'ouvre progressivement à la concurrence. Différents textes nationaux ont transposé ces dispositions, notamment la loi du 10 février 2000 sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité. Cette loi transpose en droit français la directive européenne 96/92/CE de décembre 1996 et organise l'ouverture du marché français de l'électricité. Elle a été modifiée par la loi du 3 janvier 2003.

Dans ce contexte, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), autorité de régulation, et une bourse de l'électricité ont été créées. Des concurrents d'EDF, nationaux ou européens, sont entrés sur le marché de la fourniture d'électricité. Les clients dits « éligibles » peuvent s'approvisionner auprès du fournisseur de leur choix.

19 février 1999 : Le marché de l'électricité en France est ouvert à la concurrence avec un seuil d'éligibilité à 100 GWh, ce qui correspond à 20% de l'ensemble de la consommation française mais ne concerne que quelques centaines de sites (200).

29 mai 2000 : Le seuil d'éligibilité descend à 16 GWh = 30% du marché ouvert à la concurrence (1 400 sites concernés).

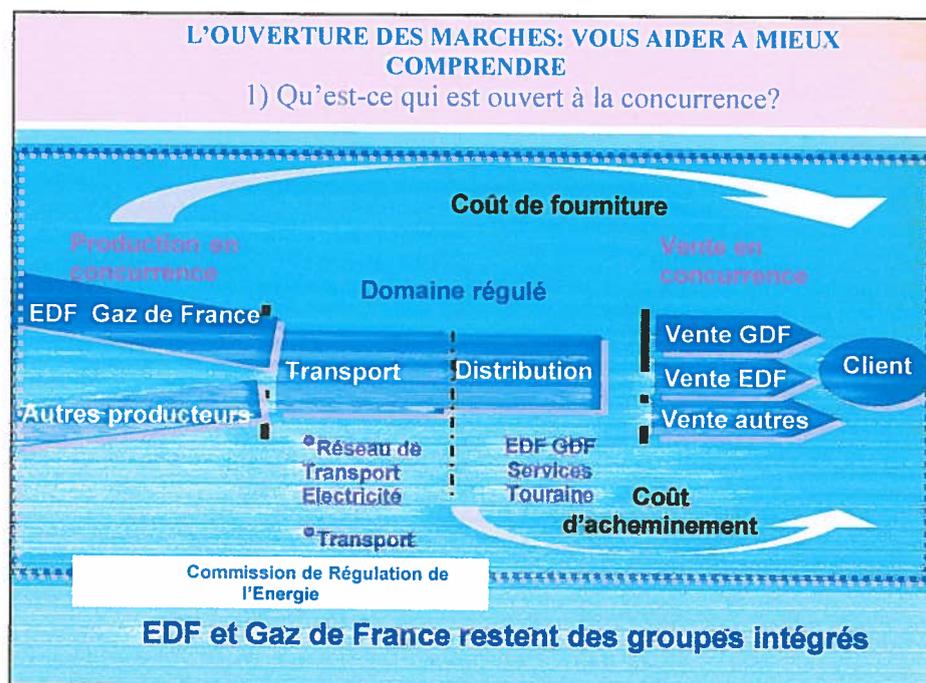
10 février 2003 : Le seuil d'éligibilité descend à 7 GWh, 37% du marché ouvert à la concurrence (3 200 sites et 99 entreprises locales de distribution concernés).

1er juillet 2004 : L'ouverture du marché concerne tous les clients non résidentiels (collectivités locales, entreprises, professionnels) soit 70% du marché ouvert à la concurrence (2,3 millions de clients concernés).

1er juillet 2007 : Sous réserve d'un rapport de la Commission qui sera transmis au plus tard le 1er janvier 2006 au Parlement Européen et au Conseil, visant l'efficacité des mesures mises en place. L'ouverture du marché de l'électricité s'étendra aux clients particuliers. La totalité du marché sera alors ouverte à la concurrence. Jusqu'à cette date, les ménages continueront d'être approvisionnés par EDF et paieront leur consommation d'électricité sur la base de tarifs fixés par les pouvoirs publics.

Cette première diapositive n'a entraîné que peu de question de la part des élus, contrairement à la seconde :

2.1.2 Production, vente, acheminement... une nécessité de définition



Le schéma suivant permettait aux intervenants d'exposer les différents acteurs de l'ouverture des marchés aux élus ; les questions de ces derniers étaient essentiellement dues à un manque de définition des termes employés par les différents intervenants.

Les réactions des élus étaient très variables, en fonction de la situation politique communale et intercommunale, de leur poids au sein de la communauté de communes...

2.1.2.1 La production et la vente d'énergie ouvertes à la concurrence

Depuis le 1^{er} juillet 2004, plus de deux millions de clients, entreprises, professionnels, collectivités peuvent faire leur choix parmi les offres proposées par les fournisseurs d'énergie. Le coût de la fourniture d'électricité recouvre à la fois la production et la vente qui peuvent être assurées par des concurrents d'EDF et de Gaz de France.

EDF et Gaz de France n'ont plus le monopole de la production d'électricité qui est la « fabrication » d'énergie. Les questions récurrentes des élus sont les suivantes :

Mais qui sont les entreprises autres qu'EDF qui fournissent de l'électricité ?

Avant l'ouverture des marchés d'autres entreprises qu'EDF et Gaz de France produisaient de l'électricité. EDF avait pour obligation de leur racheter leur production, c'est notamment le cas des énergies renouvelables (éoliennes, hydrauliques). La liste des producteurs d'énergie est consultable sur le site de la CRE. Cependant n'importe qui ne va pas pouvoir construire une centrale où bon lui semble.

EDF va rester propriétaire des centrales et des réseaux ?

Oui, EDF est propriétaire des centrales mais vous, communes, êtes propriétaires des réseaux, l'opérateur historique est que votre concessionnaire.

Les vendeurs d'énergie sont-ils les producteurs ?

Certains vendeurs d'énergie produisent eux même de l'énergie, c'est le cas notamment de groupes européens. D'autres ne sont que des courtiers, ils achètent de l'énergie et la revendent. Il faut savoir qu'il existe une bourse et un marché de l'énergie qui sert à équilibrer l'offre et la demande au niveau européen.

2.1.2.2 Le domaine régulé : l'acheminement de l'électricité

L'acheminement, c'est-à-dire le transport de l'électricité, est assuré par l'opérateur commun, EDF GDF Services. Il reste dans le domaine régulé, c'est-à-dire contrôlé par l'Etat.

Pourquoi l'Etat conserve-t-il le monopole de l'acheminement ?

L'acheminement est au même tarif pour tous, on parle de « tarif timbre poste » parce que quelque soit la distance parcourue le prix de l'acheminement de l'énergie est le même. Ainsi le tarif est identique pour les habitants des DOM TOM et des grandes villes, le prix de l'énergie ne sera pas fonction de la distance. Afin d'être plus pédagogiques, les intervenants comparaient régulièrement le prix de l'acheminement avec celui du péage d'une autoroute.

Mais qui va entretenir les réseaux ?

C'est l'opérateur commun, c'est-à-dire EDF GDF Services, les communes sont propriétaires des réseaux, à travers le SIEIL ce réseau est concédé à EDF GDF Services Touraine, les contrats de concession ne changent pas. L'Etat garantit la sécurité et la fiabilité des réseaux à travers l'opérateur commun qu'est EDF GDF Services.

C'est toujours EDF qui va venir relever nos compteurs ?

Oui, et l'opérateur commun informera les différents fournisseurs de la consommation de leurs clients. D'ailleurs l'ouverture des marchés exige un important effort d'adaptation au sein de notre entreprise. Nous restons un groupe intégré mais la partie opérateur commun de nos entreprises ne doit pas faire passer des informations dites « commercialement sensibles » qui favoriseraient les fournisseurs EDF et Gaz de France. Par exemple l'agent qui va venir relever votre compteur n'aura plus le droit de vous donner en même temps des conseils sur votre contrat ou vos tarifs, en effet il ne doit pas favoriser le fournisseur EDF ou Gaz de France.

2.1.2.3 La Commission de Régulation de l'Energie « gendarme » de l'ouverture des marchés

La Commission de Régulation de l'Energie est une autorité administrative qui a pour mission de veiller au respect des nouvelles règles de fonctionnement du marché et des conditions équitables d'accès et d'utilisation des réseaux. Elle propose les tarifs de transport et de distribution mais et assure le règlement des différends entre les gestionnaires

de réseaux et leurs clients. C'est à la CRE de vérifier que l'opérateur commun EDF GDF Services, ne favorise pas les entreprises EDF et Gaz de France.

2.1.3 Impact de l'ouverture des marchés sur la facture d'électricité des collectivités locales



Cette diapositive permettait aux élus de percevoir l'impact de l'ouverture des marchés sur leur commune. Les élus ont semblé rassurés de constater que seul un tiers de leur facture serait dépendante du marché. Les questions les plus fréquemment posées sont les suivantes :

La concurrence ne porte que sur 1/3 de notre facture d'énergie ?

Oui, tout le reste c'est l'Etat, ou vous, élus locaux qui décidez.

Est-ce que les prix vont baisser ?

Cela dépendra de la loi de l'offre et de la demande. Cependant nous pouvons tirer des conclusions de l'ouverture partielle des marchés qui avait eu lieu en 2000 pour les plus gros consommateurs : Il y avait eu des prix d'appel attractifs puis les prix avaient augmenté. Il suffit de voir les marchés mondiaux de l'énergie dont fait parti le pétrole, la demande va croissante mais pas l'offre. Ce phénomène conduit à une hausse, parfois importante, des prix.

Le prix de l'acheminement n'existait pas avant ?

Si, mais il était noyé dans le reste de la facture, EDF ayant le monopole de la production et de l'acheminement il n'avait pas besoin de différencier ces deux domaines.

Quels sont les taxes dont vous parlez ?

Il y a la Taxe du Conseil Général qui est de maximum 8% du montant de la facture, ce dernier reverse tout ou partie au SIEIL ; cette taxe du Conseil Régional est plafonnée à

11%. La TVA et la taxe de Service Public permettent notamment de financer le maintien de l'accès à l'énergie des plus démunis.

2.2 LES COMMUNES DOIVENT-ELLES PASSER UN MARCHÉ PUBLIC AU PREMIER JUILLET 2004 ?

L'ouverture des marchés de la fourniture d'énergie aurait pu n'affecter que légèrement les communes en leur laissant le choix d'exercer ou non leur éligibilité. Sans le nouveau code des marchés publics les communes auraient pu faire le choix de rester au tarif régulé. Mais le nouveau code des marchés publics oblige les collectivités locales à faire un appel d'offre pour toute dépense engagée y compris les dépenses pour satisfaire aux besoins d'énergie de la commune.

Cette partie du discours d'EDF GDF Services Touraine était délicate car l'entreprise ne pouvait qu'exposer le flou juridique qui entourait certains aspect de l'ouverture des marchés. Il était d'autant plus difficile d'expliquer ce point aux élus que certains confondaient ouverture des marchés et grèves des employés qui refusaient le changement de statut de l'entreprise.

**L'OUVERTURE DES MARCHES: VOUS AIDER A MIEUX
COMPRENDRE**

2) Les communes doivent-elles passer un marché public au 1^{er} juillet 2004?

LA SITUATION CONNUE A CE JOUR

A compter du 1^{er} juillet 2004, les collectivités locales pourront choisir librement leurs fournisseurs d'électricité et de gaz.

Pour tout nouveau contrat il faudra mettre en concurrence.

Pour les contrats en cours, le Conseil d'État doit se prononcer sur la date à laquelle la mise en concurrence sera obligatoire.

Les communes ne devraient pas être tenues de rompre brutalement leur(s) contrat(s) au tarif régulé, qu'elles pourront toutefois résilier à tout moment sans pénalité, conformément à l'article 49 de la loi de février 2000.

Le mode de passation des marchés de l'énergie est identique à celui des fournitures ou des services. Il obéit au NOUVEAU CODE DES MARCHES PUBLICS

La situation est claire pour tous les nouveaux contrats, il faudra mettre en concurrence les fournisseurs d'énergie. Début juillet, un nouveau problème a été soulevé : comment gérer les branchements provisoire, pour les gens du voyage ou pour les animations communales du 14 juillet ? Faut il faire un appel d'offre pour de tels branchements ?

A part cette particularité cette diapositive n'a pas soulevé trop de problème. Les agents expliquaient que si la commune construit, par exemple une nouvelle école, elle doit faire un appel d'offre pour son alimentation électrique.

La question la plus délicate est celle des nombreux contrats en cours. Avant l'ouverture des marchés ils étaient reconduits automatiquement. Il est nécessaire de savoir que chaque commune a signé de nombreux contrats avec EDF fournisseurs pour l'éclairage public, la mairie les bâtiments municipaux... Les maires semblaient inquiets car ils ne connaissent souvent pas la première date de signature de ces contrats et ne savent donc même pas sur quoi s'appuyer pour passer un appel d'offre. De plus, la loi n'a pas

explicitement indiqué si les communes pouvaient attendre l'expiration de tous leurs contrats pour les grouper et ne faire qu'un seul appel d'offre.

Les intervenants expliquaient que la ministre déléguée à l'industrie a demandé au Conseil d'État une réponse juridique incontestable qui est toujours attendue. De plus l'association AMORCE (Association carrefour des collectivités territoriales et des professionnels) a demandé au gouvernement d'autoriser les collectivités à attendre l'échéance de leur dernier contrat avant de faire jouer leur éligibilité.

Les communes semblent avoir la possibilité de grouper l'ensemble de leurs consommations d'énergie pour ne faire qu'un seul appel d'offre ou de faire des lots comme par exemple un lot éclairage public, un lot chauffage de la mairie... Dans ces cas là, il y aura un appel d'offre par lot et la commune pourra avoir plusieurs fournisseurs d'énergie différents.

Les maires ont semblé inquiets de ce flou juridique, ils ont posé les questions suivantes :

Pourrons-nous nous regrouper pour nos achats d'énergie ?

Les structures intercommunales pourront se regrouper pour leurs achats d'énergie si elles se dotent de cette compétence qui doit être votée par le conseil communautaire. Mais vous pouvez vous regrouper comme bon vous semble. Certains ont même imaginé qu'une commune littorale se groupe avec une commune de montagne pour avoir une consommation constante sur l'année, l'hiver la commune de montagne consomme plus d'énergie avec les remontées mécaniques et l'été c'est la commune littorale qui consomme plus. L'important c'est de bien connaître votre consommation.

Savez-vous que le SIEIL nous a demandé nos factures pour les étudier ? Pour l'instant il nous a demandé d'attendre

Oui nous sommes en contact avec le SIEIL à ce sujet.

Comment faire pour bien rédiger notre appel d'offre ?

Il faut avant tout connaître votre consommation, pour cela vous pouvez regarder les factures détaillées que nous vous avons envoyées. Plus votre offre sera précise, mieux les fournisseurs pourront vous répondre. Il sera plus intéressant pour vous d'équilibrer votre consommation. L'électricité ne se stocke pas donc plus votre demande sera continue sur la journée ou sur l'année, plus les tarifs que l'on vous proposera seront intéressants.

Vous savez, nous les petites communes, personne ne s'intéresse à nous, nous ne consommons pas assez. Et puis quel moyen de pression peut avoir une petite commune sur un grand groupe comme le votre ?

Il n'est pas vrai que personne ne s'intéresse à vous, nous sommes venus ce soir à votre rencontre. Si vous vous regroupez vous aurez plus de poids et puis si personne ne répond à votre appel d'offre le fournisseur historique c'est-à-dire EDF est obligé, de par la loi, d'assurer la fourniture de l'énergie dont vous avez besoin.

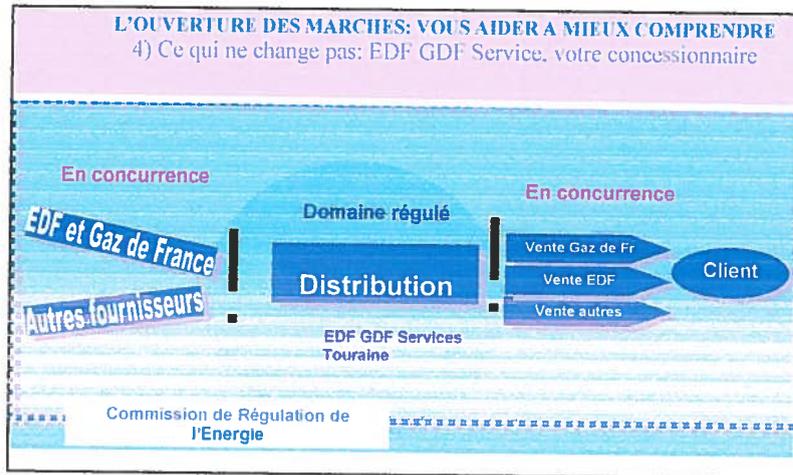
2.3 RAPPEL SUR LE NOUVEAU CODE DES MARCHES PUBLICS

L'OUVERTURE DES MARCHES: VOUS AIDER A MIEUX COMPRENDRE 3) Rappel sur le Code des Marchés Publics	
OBLIGATION DE FAIRE DE LA PUBLICITE Pourquoi? Pour vous répondre, les différents fournisseurs doivent être informés de votre volonté d'acheter de l'énergie et de vos besoins. Où? Comment?	
Pour un montant estimé < 90K€ : Au choix presse écrite, affichage, internet...	90K€ < Montant estimé > 230K€ Affichage dans une publication d'annonces légales obligatoire (BOAMP*)
* Montant HT Hors acheminement de l'énergie pour la durée totale de l'appel d'offre	Montant >230K€ : Obligation de publication au BOAMP* et au Journal Officiel de l'Union Européenne <small>* Bulletin Officiel d'Annonce de Marché Public</small>

Les élus connaissaient déjà le nouveau code des marchés publics. Il était cependant nécessaire de bien expliquer que l'appel d'offre ne portait que sur le montant hors taxe, hors acheminement de la facture pour la durée totale de l'appel d'offre, c'est-à-dire sur un tiers de cette dernière (la partie en rouge sur la diapositive qui présentait la facture d'électricité). Les intervenants donnaient des exemples de consommation en fonction de la taille de la commune: Montant >230K€ Tours, entre 90 et 230 K€ Chinon, moins de 90K€ Cravant. Actuellement il existe un contrat par point de livraison, demain l' appel d'offre portera sur l'ensemble de la consommation. Par exemple pour un lot d'éclairage public d'environ 30K€ par an donc moins de 90K€ sur 3 ans HT, et hors acheminement l' appel d'offre se fera par affichage en mairie et/ou sur internet.

Les élus ont semblé surpris de voir que l'appel d'offre ne portait que sur un tiers de leur facture. La plupart des communes d'Indre et Loire feront un appel d'offre pour un montant inférieur à 90K€, ce qui a semblé rassurer les élus qui ont plus ou moins vivement critiqué le nouveau code des marchés publics.

2.4 CE QUI NE CHANGE PAS EDF GDF SERVICES TOURAINE RESTE CONCESSIONNAIRE



La diapositive suivante avait pour objectif de rappeler que malgré l'ouverture des marchés, le domaine régulé, EDF GDF Services Touraine restait au cœur du dispositif de fourniture et d'approvisionnement en énergie. Cette diapositive énumère les missions du concessionnaire, acteur unique du domaine régulé. Les élus ont été rassurés de constater que les relations qu'ils avaient avec EDF GDF Services Touraine en tant que concessionnaire n'allaient pas être modifiées. La question la plus régulièrement posée était la suivante : Mais à qui nos services techniques doivent-ils désormais s'adresser en cas de travaux sur la chaussée par exemple ? Les numéros ne seront pas modifiés, nos rapports concédants/concessionnaire ne vont absolument pas être modifiés répondaient les intervenants.

L'OUVERTURE DES MARCHES: VOUS AIDER A MIEUX
COMPRENDRE

4) Ce qui ne change pas: EDF GDF Service, votre concessionnaire

EDF GDF Services Touraine
VOTRE CONCESSIONNAIRE

Ses missions:

EXPLOITE

ENTRETENIR

DEPANNER

Les 15 200 Km de réseau électrique
Et les 1 900 Km de réseau gaz

+

Gérer les relations avec ses 305 000 particuliers
électricité et ses 102 000 particuliers gaz

L'OUVERTURE DES MARCHES: VOUS AIDER A MIEUX
COMPRENDRE

4) Ce qui ne change pas: EDF GDF Service, votre concessionnaire

La Loi du 10 février 2000 et la Directive Européenne du
26 Juin 2003 ont réaffirmé que:



CONCEDANT

CONCESSIONNAIRE



L'ouverture du marché ne modifie pas les dispositions
des contrats de concession. L'organisation de la distribution
de l'électricité et du gaz reste inchangée.

Les relations concédant/concessionnaire ne sont pas modifiées par l'ouverture des marchés. Le SIEIL, Syndicat Intercommunal d'Electrification de l'Indre-et-Loire est une particularité du département, il regroupe toutes les communes d'Indre-et-Loire à part Tours. Les communes ont délégué leur compétence gestion de l'énergie au SIEIL. Ce dernier est l'unique concessionnaire d'EDF GDF Services Touraine. Les maires ont posé peu de questions sur ces diapositives. Ces dernières sont pourtant déterminantes car elles s'appuient sur un corpus juridique dont la complexité a été renforcée par l'histoire départementale.

2.4.1 Le SIEIL, une particularité de l'Indre-et-Loire

Le département d'Indre-et-Loire a développé une gestion du service public de distribution de l'électricité particulière. En effet, les communes se regroupèrent très tôt en syndicat intercommunal tout en déléguant la distribution électrique à EDF à travers un contrat de concession. Cette relation modifie les relations entre autorité concédante et concessionnaire.

2.4.1.1 Le contexte historique

Prenant la place du gaz, l'électricité s'est peu à peu développée à la fin du XIX^{ème} siècle dans les villes. La loi du 15 juin 1906 relative à la distribution de l'énergie a mis en avant le régime de la concession. Cette notion de délégation de service public était très en vogue avec l'Etat libéral de l'époque, d'autant plus qu'il appartenait aux communes de mettre en place la distribution de l'énergie. Il existait déjà de nombreuses compagnies et industries de gaz privées qui se chargeait notamment de l'éclairage public. L'électricité a donc émergé en suivant l'exemple du gaz : de multiples entreprises privées se sont créés ainsi qu'un certain nombre de régies communales. Cependant il n'y avait pas de coordination nationale et les réseaux de distribution dépendaient de la gestion de l'entreprise privé concessionnaire basée sur le territoire.

C'est après la seconde guerre mondiale que l'idée de cohérence nationale apparaît ainsi que la volonté de développer l'électricité sur l'ensemble du territoire français. Il a donc fallu construire les réseaux pour distribuer cette énergie.

En effet, si l'électrification s'est rapidement développée dans les zones agglomérées, ce ne fut pas le cas des campagnes : la faible densité de population, les lourdes dépenses d'investissement et les recettes faibles rendaient ces zones peu attractives pour les entrepreneurs privés. Dans les années 1920, les collectivités locales furent donc amenées à se substituer à l'initiative privée défaillante. Elles supportèrent la plus grande part des frais d'établissement pour les extensions de réseau en rural. En effet, l'électricité incarnait la modernité, et les communes qui n'y étaient pas encore raccordées étaient perçues comme des collectivités sous-développées.

Face à cette volonté de développement local, le législateur adopta la loi du 2 août 1923 qui marqua le départ de l'électrification rurale. L'Etat consentit alors à des avances à taux réduit sur le budget du ministère de l'agriculture destinées au financement des extensions en rural. Mais ce financement s'avéra limité par les capacités budgétaires.

La Loi Finance du 16 avril 1930 augmenta la part de subventions et permit aux collectivités locales de trouver de nouvelles sources de financement. La création de taxes sur les signes extérieurs de richesse (fenêtres, chiens, gaz, électricité,...) dégagea des ressources supplémentaires. L'établissement de cahiers des charges permit également d'associer financièrement le concessionnaire et le concédant (majoration des tarifs, redevances spéciales...)

Cette recherche de nouveaux financements pour l'électrification rurale ainsi que la volonté de rassembler les synergies mena à la création, le 14 décembre 1933, de la Fédération Nationale de Collectivités Concédant et Régies : La FNCCR. C'est dans ce contexte que naquit l'idée d'une caisse de compensation taxant la distribution en milieu urbain pour financer la distribution en zones rurales.

Cette volonté de solidarité de l'urbain envers le rural donna naissance à la loi du 31 décembre 1936. Elle constitua le Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification ; le FACE. Ce fond est alimenté à part égale par une contribution perçue sur les recettes des distributions publiques (les zones urbaines payant un taux plus élevé que les zones rurales.) ainsi que par un crédit inscrit au budget de l'Etat. Il servit, dans un premier temps, à réduire l'endettement des communes rurales qui avait procédé à des emprunts pour financer l'extension des réseaux électriques sur leur territoire. Ce fond sert actuellement au financement direct des travaux en zones rurale. Le FACE est un organisme national qui se charge de collecter des fonds et de les redistribuer aux Conseils Généraux, ces derniers devant ensuite répartir les montants entre différentes structures (syndicats, régies...) établies sur le département.

2.4.1.1.1 La naissance du Syndicat Intercommunal d'Energie d'Indre-et-Loire (SIEIL)

Dans ce contexte d'électrification rurale, le SIEIL fut constitué par arrêté préfectoral le 29 septembre 1937. Ce syndicat vit le jour grâce à la volonté d'un visionnaire de l'intercommunalité le député de la mairie d'Amboise Emile Gounin (président de 1938 à 1965)s.

En 1959, les collectivités adhérentes délèguèrent au SIEIL l'exécution et le financement des travaux d'écarts, d'extensions, de renforcement et d'amélioration des réseaux de distribution d'énergie électrique. Elles étaient propriétaires des ouvrages réalisés pour leur compte par le syndicat en 1984, date à laquelle la loi finance attribue le propriété des ouvrages à la collectivité « qui construit », c'est-à-dire le Syndicat.

Le SIEIL regroupe actuellement les 276 communes du département (toutes les communes sauf Tours), soit 421 000 habitants au dernier recensement (1999) c'est-à-dire 76% de la population d'Indre et Loire.

Le SIEIL est un établissement public à caractère administratif (EPA géré par un Comité Syndical. Ce comité est composé des délégués des collectivités adhérentes (162 membres) et délègue ses pouvoirs à un Bureau composé de 16 personnes élues en son sein. Le Syndicat dispose, pour fonctionner, de 14 agents : 7 personnes travaillent sur le pôle maître d'œuvre (réalisation annuelle des travaux sur les réseaux), 2 comptables, 3 agents en charge de l'administration générale, une personne sur la nouvelle compétence de cartographie et enfin une personne à l'accueil.

2.4.1.1.2 L'évolution des compétences du SIEIL

Créé en premier lieu pour répondre à la demande d'électrification des communes rurales, les compétences du syndicat ont évolué dans le temps.

Les commune comprenant moins de 2000 habitants agglomérés au chef-lieu sont considérées comme rurales ce qui représente 242 communes sur le département. Mais actuellement certaines communes qui ont dépassé ce seuil, sont encore comptabilisées comme communes rurales afin de pouvoir bénéficier de différentes aides.

- ✓ L'attribution d'une compétence unique

A sa création en 1937, le SIEIL est un syndicat à vocation unique (SIVU). Il a pour unique compétence la distribution d'électricité sur le territoire des communes adhérentes. Cette activité se traduit par le transfert de l'ensemble des compétences « électricité » des communes au profit du syndicat, en particulier celle d'autorité concédante et de maître d'ouvrage des réseaux.

- ✓ L'attribution de nouvelles compétences

Les communes souhaitant déléguer davantage de compétences au SIEIL, ce dernier a été transformé en Syndicat à Vocation Multiples (SIVOM). Il a ainsi développé la compétence optionnelle de l'éclairage public en 1995.

C'est surtout la décision de prendre la compétence optionnelle Gaz et cartographie numérisée entérinée par arrêté préfectoral le 2 décembre 1998 qui marque la volonté profonde du syndicat de s'ouvrir à d'autres secteurs en le transformant en syndicat « à la carte ». Les compétences optionnelles peuvent être choisies par les communes mais ne sont en aucun cas imposées.

2.4.1.2 Les compétence du SIEIL en matière de distribution électrique

Au titre de l'électricité, son statut lui attribue :

- L'activité de représentation des collectivités associées (pour les lois prévoyant une consultation ou une représentation des collectivités). Il a également pour mission de défendre les intérêts des usagers du service public de l'électricité, en particulier face à EDF.
- L'organisation de services d'études administratives, juridiques et techniques en vue de l'examen de toutes questions intéressant le fonctionnement du service public de l'électricité.
- La passation avec le ou les établissements publics, concessionnaires, de toutes conventions relatives à l'exploitation du service public de l'électricité.
- L'étude, l'exécution et le financement de tous les travaux de premier établissement, de renforcement des ouvrages de la distribution électrique.

Le syndicat résume ses principales missions à travers ses initiales :

<p><i>Satisfaire par des extensions, les constructions ou les clients non desservis ;</i> <i>Intervenir pour renforcer les réseaux électriques existants</i> <i>Effacer les réseaux électriques et améliorer l'environnement ;</i> <i>Imaginer des solutions alternatives aux renforcements</i> <i>Lier et coordonner les travaux de réseaux</i></p>
--

2.4.1.3 Le budget du Syndicat

✓ Les ressources

Pour mener à bien l'ensemble de ses missions sur les réseaux électriques, le SIEIL dispose de ressources diverses.

Le syndicat perçoit des fonds nationaux pour les travaux d'électrification rurale dans le cadre du FACE (Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification). Ces ressources nationales proviennent d'une taxe annuelle établie sur les chiffres d'affaires des distributeurs d'électricité (EDF et régies) à hauteur de 0,44% dans le rural et 2,20% en urbain. Certaines communes sont contributrices nettes (par exemple Paris et Lyon), leur taille ne leur permet pas de bénéficier de subventions en retour.

Ce fond subventionne 65% du montant des travaux réalisés en zones rurales. Dès lors le syndicat récupère la TVA sur le montant total des travaux au taux 16,38%. Cet outil de péréquation national s'établit au travers d'enquêtes tri-annuelles et les fonds sont versés à chaque Conseil Général qui a en charge leur distribution en fonction du nombre et de l'importance des structures gestionnaires des réseaux électriques en zone rurales.

Le FACE est divisé en deux sous-catégories :

- Le FACE « A/B » concerne le renforcement et l'extension des réseaux en rural. Cela représente pour l'année 2002 2 670 000€ répartis sur l'ensemble du territoire
- Le FACE « C » relatif à l'aménagement et à l'esthétisme des réseaux et cherche à préserver au maximum l'environnement. Le montant pour 2002 s'élève à 665 000€.

Le second type de ressource dont dispose le SIEIL provient des taxes locales sur la consommation de l'électricité. Ce sont les usagers du service public qui la reverse et le montant prélevé est indiqué sur leurs factures. EDF est le perceuteur de cette taxe et en reverse les montants aux communes, départements ou syndicat. Le total de ces deux taxes ne doit pas dépasser 12%.

La première taxe est communale normalement perçu par les communes si celles-ci ne délèguent pas le service de distribution électrique à une autre entité. Le taux étant voté par chaque Conseil Municipal dans un plafond de 8%, certaines communes peuvent bénéficier de taux plus élevés que d'autres. De plus, les communes urbaines sont libres de reverser tout ou partie de la taxe au Syndicat.

En 2001, le SIEIL avait fixé son taux à 5,2%, ce qui permettait aux communes ayant voté un taux supérieur de récupérer la différence. En 1987, 29 communes avaient obtenu, l'autorisation exceptionnelle de dépasser le plafond des 8%. Cette dérogation a été validée par le Préfet sur justification de charges d'électrification pour une durée de 15 ans.

En 2002, le SIEIL a porté le taux de la taxe communale à 8%, c'est-à-dire au taux maximum. Les communes ne perçoivent donc plus aucune ressource au titre de cette taxe puisque l'intégralité est reversée au Syndicat.

2.5 CONCLUSION PARTIELLE

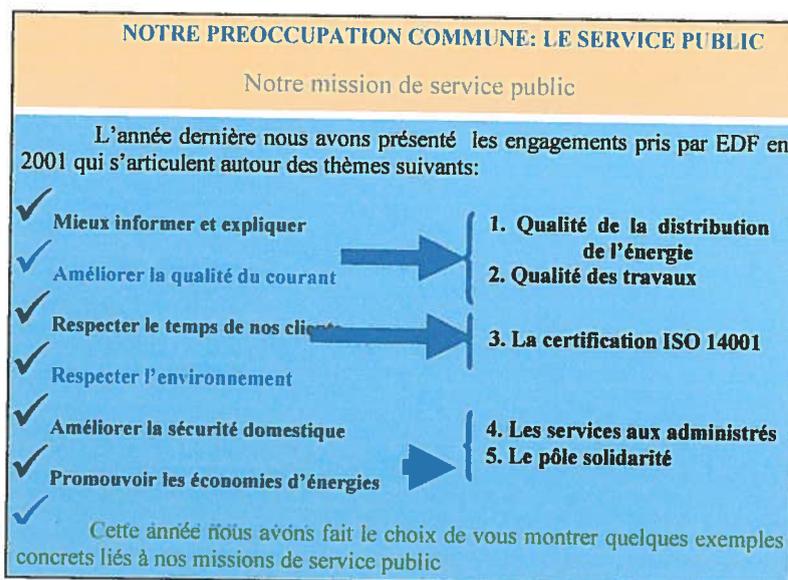
Les élus avaient réellement besoin d'informations sur l'ouverture des marchés de la production d'énergie. Les intervenants d'EDF GDF Services Touraine et la présentation que j'avais pour mission de mettre en place, avaient pour objectif de montrer aux élus ce qui va changer pour eux au quotidien. Il n'y a eu aucun débat politique sur l'ouverture des marchés, mais plus une formation, et des échanges. Il a été très intéressant de constater combien les élus semblent avoir confiance en leur concessionnaire, de nombreuses questions comme « et comment faire pour rester chez EDF ? » montrent l'attachement des communes, notamment les plus rurales au fournisseur historique. Les élus ont semblé rassurés de voir que la distribution restait dans le domaine régulé et que leur interlocuteur ne changeait pas pour tout ce qui concernait les travaux sur le domaine public.

La seconde partie de l'intervention présente les missions du concessionnaire, de ce qui ne change pas : le service public assuré par EDF GDF Services Touraine

3 EDF GDF SERVICES DEFINIT LE SERVICE PUBLIC

3.1 LES ENGAGEMENTS DE SERVICES PUBLICS

Au cours des réunions d'échange et d'information de 2003 EDF GDF Services Touraine avait présenté ses missions de service public. Cette année, le choix a été fait de présenter concrètement certaines de ces missions, la diapositive de présentation était la suivante :



Les exemples concrets développés étaient présentés par du personnel travaillant sur le terrain :

Qualité de la distribution de l'énergie : Un membre de l'Agence Réseau Exploitation des communes

Qualité des travaux : Une personne du service Etudes et travaux

La certification ISO 14001 : l'Interlocuteur privilégié de la communauté de communes

Les services aux administrés et le Pôle solidarité : Une personne travaillant au service clientèle.

A la fin de la réunion le document suivant était distribué :

ENGAGEMENTS EDF DE SERVICE PUBLIC ELECTRICITE, OU EN EST-ON ?

➤ Respecter l'environnement

1 - Nous prendrons l'initiative d'un grand programme de recherche-développement européen visant à développer significativement les énergies renouvelables. En 5 ans, nous y consacrerons 50 millions d'euros.

Un projet européen de grande envergure (12 M€ sur 5 ans) a été engagé. Il vise à développer en partenariat avec des collectivités locales des solutions énergétiques faisant appel massivement à la MDE et aux énergies renouvelables dans des quartiers neufs ou des réhabilitations.

Une expérimentation de géothermie profonde se poursuit avec l'installation prévue d'une usine de production d'électricité de 2MW. D'autres projets sont menés qui concernent les biocarburants, le photovoltaïque, les hydroliennes.

2 - EDF poursuivra sa participation active au programme de recherche défini par la loi de 1991 destiné à trouver les meilleures solutions de traitement et de gestion des déchets radioactifs. Comme prévu par le législateur, les solutions possibles feront l'objet d'un débat au Parlement et d'une nouvelle loi en 2006.

EDF est un partenaire très actif des opérateurs publics et responsables de recherches, des industriels du domaine, des ministères concernés et de l'Autorité de sûreté nucléaire, sur l'amélioration des performances du combustible, la valorisation des matières énergétiques issues du retraitement des combustibles usés et les axes définis par la loi "Bataille".

3 - Dès 2002, nous enfouirons 90 % des nouvelles lignes moyenne tension.

Le taux d'enfouissement HTA 2003 sur les zones sur lesquelles EDF est maître d'ouvrage a été de 95,5 % en 2003 contre 96% en 2002 et 94,3% en 2001. En Indre et Loire, ce taux est de 90,2 % en 2003.

4 - Pour contribuer à la diminution de la pollution des villes, en 2002, EDF proposera aux collectivités locales la mise en place d'un dispositif permettant à tous les propriétaires de voitures et de scooters électriques de faire le "plein" d'électricité gratuitement sur les bornes publiques pendant trois ans.

Des conventions opérationnelles ont été conclues avec les villes de : Tournai, Dunkerque, Issouze, Narbonne, La Rochelle, Bayonne, EMGP (Saint-Denis-Aubervilliers), Reims, Langres, Communauté de communes du Val d'Orge, Bordeaux. Ce qui représente 80 bornes de recharge gratuites installées.

Avec la Ville de Paris, une convention a été conclue fin 2003 et sera en vigueur jusqu'en 2006.

➤ Mieux informer et expliquer

5 - Dès 2002, nous organiserons chaque année, avec les maires de France, des débats dans chaque département sur les différents aspects du service public de l'électricité.

Depuis sa mise en œuvre, cet engagement a donné lieu, en 2003, à 392 débats dans 87 départements. En Indre et Loire, 21 débats ont été organisés de mai à octobre.

6 - Vous pourrez consulter sur internet, pour chacune de nos centrales électriques, nucléaires, thermiques et pour nos barrages hydrauliques, les données liées à leur impact sur l'environnement.

La mise en ligne des données est intervenue le 27 novembre 2003.

Reste à définir les données concernant l'hydraulique.

7 - Nous vous adresserons chaque année, avec votre facture, les principaux indicateurs mesurant l'impact de notre activité sur l'environnement.

- Le document sera finalisé en cohérence avec les indicateurs du bilan développement durable d'EDF. L'envoi accompagnera la facture sur une période de deux mois et demi allant jusqu'à la fin du mois de juillet.

8 - Nous publierons chaque mois nos émissions de CO2.

La mise en œuvre effective de cet engagement est effective depuis décembre 2003 via le site internet EDF.fr

➤ **Respecter le temps de nos clients**

9 - Nous vous accueillons au téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et nous convenons, si vous le souhaitez, d'un rendez-vous à votre domicile dans une plage horaire de 2 heures. En cas de non respect de l'horaire, vous recevrez une compensation de 25 euros

L'engagement est mis en œuvre. Le taux de défaillances est passé de 0,39 pour mille en 2002 à 0,32 en 2003. En Indre et Loire, notre numéro unique pour les clients particuliers est le 0810 837 837.

10 - En 2002, nous engagerons l'installation de nouveaux accueils clientèle dans les lieux les plus fréquentés de centres de vie et maintiendrons une présence active en milieu rural. A fin 2003, 73 sites sont ouverts dont 15 sites en milieu rural, 15 en quartier prioritaire, 37 en centre ville et 6 en galerie marchande dont celui des Atlantes à Saint Pierre des Corps.

➤ **Améliorer la qualité du courant**

11 - Nous garantissons à nos clients, en tout point du territoire, une intervention de nos équipes de dépannage dans un délai maximum de 4 heures après votre appel, tous les jours, 24 heures sur 24 pour une panne sectorielle affectant votre alimentation, votre compteur ou votre disjoncteur. En cas de non respect, vous recevrez une compensation de 25 euros.

Le taux de défaillance de cet engagement, en augmentation reste faible : 0,03 pour mille en 2003 contre 0,015 en 2002.

➤ **Améliorer la sécurité domestique**

12 - En 2002, vous pourrez faire appel à un diagnostic sécurité pour évaluer la qualité de votre installation électrique et ainsi décider des éventuels travaux nécessaires à sa mise en sécurité. Ce diagnostic, payant, sera réalisé par des professionnels.

En 2003, 527 500 diagnostics "confort sécurité" ont été proposés et 62 700 ont été souscrits. En Indre et Loire, 362 diagnostics ont été souscrits.

13 - Nous aiderons les enseignants dans la sensibilisation des enfants à la sécurité électrique. Plus de 4000 animations ont été faites dans les écoles auxquelles s'ajoute un kit autoportant destiné aux enseignants qui en font la demande à la médiathèque EDF. En Indre et Loire, 98 animations ont été réalisées.

➤ **Promouvoir les économies d'énergie.**

14 - Dès le 1^{er} janvier 2002, tout possesseur de chauffage électrique pourra bénéficier à sa demande d'un conseil économie d'énergie gratuit.

À fin décembre 2003, les demandes de Conseils en Économie d'Énergie s'élevaient à 32 681 (5500 en 2002). Ces conseils concernent les usages de l'électricité et sont délivrés soit par téléphone (80 % en 2003), soit au domicile du client. En Indre et Loire, 318 conseils en économie d'énergie ont été délivrés.

15 - Tout jeune souscrivant un premier abonnement disposera d'une information personnalisée sur la bonne utilisation de l'électricité et sur les économies d'énergie

Fin 2003, sur les 51 614 nouveaux abonnés identifiés par la DEGS (soit 30% du potentiel estimé pour 2003), 62 % se sont vus proposer la démarche premier contrat.

➤ **Assurer le droit à l'énergie pour tous**

16 - Nous mettons à disposition un numéro vert (08 00 65 03 09), accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, destiné à tous les clients en situation d'urgence et de précarité

L'engagement a été renforcé puisque le numéro Vert est désormais disponible 24heures/24 et 7 jours/7.

En 2003, environ 14 800 appels traités (dont 35% de clients en Situation de Maintien de l'Énergie, 18% subissant une interruption de fourniture et 47% ayant reçu une lettre de rappel).

Cela constitue une augmentation de 16% par rapport à 2002, conséquence de l'amélioration de la gestion des impayés et de la meilleure notoriété de ce numéro au sein des associations locales.

17 - Nous nous engageons à ne jamais interrompre la fourniture d'un client en difficulté de paiement sans avoir activement recherché un contact préalable permettant la mise en place du "Service Maintien d'énergie" (SME). Nous l'aiderons à se mettre en rapport avec les services sociaux pour pouvoir bénéficier d'une prise en charge de ses besoins par le Fonds Solidarité Energie.

En 2003 195 000 SME (3000w) ont été posés contre 210 000 en 2002 et 125 000 SMI (1000w) mis en place contre 170 000 en 2002. Ces diminutions sont le résultat d'une meilleure gestion en amont des impayés. En Indre et Loire, la situation s'établit comme suit : 1689 SME, 1468 SMI et 988 bénéficiaires du Fonds Solidarité.

18 - L'entreprise portera son financement du Fonds Solidarité Energie à 20 Millions d'euros

En 2003, le montant versé par EDF au Fonds s'élève à 18,7 M€. Ce chiffre est en augmentation très sensible par rapport à 2002. En Indre et Loire, la participation s'élève à 137 000 Euros.

> Publier nos valeurs

19 - Nous publierons, courant 2002, une charte éthique bâtie sur les valeurs de service public qui sont les nôtres depuis plus de cinquante ans. Elle s'imposera dans le groupe EDF en France et dans le monde.

La charte éthique, appuyée sur les cinq valeurs du Groupe, respect de la personne, respect de l'environnement, performance, solidarité, intégrité, a été progressivement diffusée depuis mi-2003 à l'ensemble des dirigeants du Groupe et à tous les salariés en France. Elle est en cours de diffusion dans les filiales d'EDF dans le monde.

20 - Chaque année, nous présenterons le suivi de nos engagements aux associations nationales de consommateurs. Une information sera également faite en accompagnement des factures.

Les associations nationales de consommateurs ont été rencontrées en janvier 2003, par la médiatrice d'EDF. Un document de bilan des 20 engagements sera adressé courant mai avec les factures des clients.

Cette partie sera moins développée que les précédentes car elle est très technique, notamment la présentation d'un scénario type de dépannage. Elle m'a cependant beaucoup appris car j'ai eu la chance de pouvoir rencontrer les différents services d'EDF GDF Services Touraine.

3.2 QUALITE DE DISTRIBUTION DE L'ENERGIE

Cette partie, présentée par un membre des Agences Réseaux Exploitation était un scénario de dépannage type. Elle a beaucoup intéressé les élu et a pu mettre en avant les multiples métiers du personnel d'EDF GDF Services Touraine. Le message que nous voulions passer était : En cas de panne l'objectif du concessionnaire est de dépanner le plus de monde possible en un temps minimum. Pour répondre à cet objectif, de nombreux moyens ont été mis en place, pour repérer le défaut (lieu de la panne) et rétablir le courant tronçon par tronçon. Ces investissements du concessionnaire pour garantir la qualité de distribution de l'énergie étaient mis en avant par les diapositives suivantes.

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

3) Qualité de la distribution de l'énergie

Quelques éléments pour la qualité de la distribution du courant Électrique en Indre et Loire

L'entretien des réseaux moyenne tension avec :

- ✓ Un plan triennal de visites aériennes par hélicoptère de l'ensemble des réseaux du département.
- ✓ Des travaux sous tension dès que possible pour ne pas couper le courant.
- ✓ Un programme d'élagage tenant compte des essences d'arbres.
- ✓ Un programme de vérification et d'amélioration des terres de réseau afin de préserver les installations de nos clients.

Cette diapositive présentait les moyens et les investissements d'EDF GDF Services Touraine qui permettaient de dépanner plus rapidement en cas d'incident sur le réseau.

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

3) Qualité de la distribution de l'énergie

Une distribution du courant électrique de qualité en Indre et Loire

Quelques chiffres

- ✓ En 10 ans sur le département le temps de coupure moyen annuel par client a été **divisé par trois**
- ✓ En moyenne, moins **1/8 760 de temps de coupure en un an.**

Les questions les plus régulièrement posées par les élus sur cette partie de la réunion sont les suivantes :

En trois heures vous arrivez à rétablir le courant chez tout le monde ?

Oui sauf en cas de force majeure comme ce fut le cas en juillet 2003. Si nous voyons que nous en pouvons pas réparer le réseau, nous posons des générateurs afin que chacun ait accès à l'électricité.

Dans vos procédures de rétablissement du courant donnez vous la priorité à certains établissements ?

Oui, nous avons une liste d'établissements prioritaires établie par la préfecture. Nous avons aussi la liste des personnes hospitalisées à domicile et le numéro de téléphone de leurs proches. Si nous voyons que le rétablissement de l'électricité dans leur secteur va prendre plus d'une heure, nous leur téléphonons afin qu'ils préviennent les pompiers ou qu'ils se dirigent vers l'hôpital le plus proche.

N'y aurait-il pas moins de coupures si le réseau était enterré ?

Il y aurait moins de coupure dues au chutes d'arbres (cas le plus fréquent dans le département). Par contre la remise en service d'un réseau souterrain prend beaucoup plus de temps qu'en aérien.

Qui est responsable de l'élagage ?

Le propriétaire des arbres est responsable de leurs élagage, néanmoins, élaguer un arbre à proximité des lignes électriques est dangereux pour la personne qui élague comme pour le réseau. C'est pourquoi nous avons des sous traitants qui procèdent à l'élagage des arbres à proximité des lignes électriques. Si un propriétaire veut couper un arbre qui se trouve à proximité du réseau, il peut nous appeler. Nous viendrons mettre le tronçon hors tension pour éviter tout accident.

En tant que maire vous pouvez nous aider en nous signalant les arbres qui dépassent sur le réseau. Vous pouvez aussi obliger les propriétaires qui refusent l'intervention de nos élagueur à l'accepter. Vous pouvez leur dire que se sont des professionnels qui élaguent en fonction des essences et qui savent comment faire pour ne pas abîmer les plantations.

3.3 QUALITE DES TRAVAUX

EDF GDF Services Touraine est amené à faire des travaux sur le domaine public, les intervenants tenaient à expliquer les procédures nécessaires à la mise en place de ces travaux. Le choix a été fait de présenter, en premier lieu, les différents organismes ayant l'autorisation de faire des travaux électriques sur le domaine public. Monsieur Ocytko, directeur du SIEIL qui avait été invité à certaines réunions a semblé beaucoup apprécier que la répartition des tâches entre EDF GDF Services Touraine et le SIEIL soit précisée.

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

2) Qualité des travaux

EDF GDF Services Touraine et le SIEIL

<p>SIEIL Concédant</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Extension des réseaux zone E.R (sauf Rés Sec. PS>250kVA, ZI, ZAC) et extension individuelle B.T en Urbain (sauf rés. sec. et PS>36kVA) ➤ Renforcement des capacités électriques Zone E.R. Basse Tension FACE A/B ➤ Esthétique des réseaux Art. 8 du cahier des charges, FACE C en Zone E.R. et Site 1 en zone E.R. <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Électrification (E.R.)</td> <td style="width: 50%;">Rurale</td> </tr> <tr> <td>243 communes <2000 hab.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Communes</td> <td>Urbaines</td> </tr> <tr> <td>33 communes > 2000 hab. ou incluse dans une aggl.</td> <td></td> </tr> </table>	Électrification (E.R.)	Rurale	243 communes <2000 hab.		Communes	Urbaines	33 communes > 2000 hab. ou incluse dans une aggl.		<p>EDF Concessionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renforcement des capacités électriques : Structure 20kV (HTA) et BT en zone Urbaine ➤ Renouvellement des réseaux (suite à pb mécanique) ➤ Extension des réseaux <u>Zone Urbaine</u> sauf certains cas (B.T individuelle <36kVA) et <u>certain cas en zone E.R</u> (PS>250kVA, ZI, ZAC, rés. sec.) ➤ Déplacements d'ouvrages ➤ Branchements ➤ Esthétique des réseaux Site 1 en Urbain et participation financière sur autre fonds. 	<p>Gaz de France</p> <p>Assure tous types de travaux Gaz sur les ouvrages en concession.</p>
Électrification (E.R.)	Rurale									
243 communes <2000 hab.										
Communes	Urbaines									
33 communes > 2000 hab. ou incluse dans une aggl.										

Le SIEIL travaille beaucoup à expliquer cette répartition des tâches aux élus, mais seuls les membres des Conseil Municipaux délégués du Syndicat semblaient avoir connaissance de la situation. Les élus nous ont régulièrement demandé dans quelle situation se trouvait leur commune.

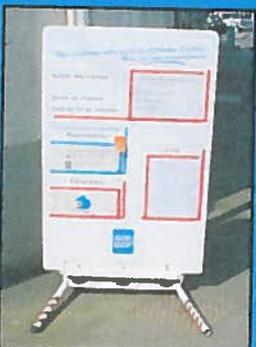
L'objectif de cette partie de l'intervention était de montrer que lorsque qu'EDF faisait des travaux elle le faisait bien. La première étape est avant tout d'informer les riverains de la nature des travaux :

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

2) Qualité des travaux

Les prestations demandées aux sous-traitants

Informers les administrés lorsque nous faisons des travaux:



- Un panneau indiquant la nature, la durée et les coordonnées du responsable des travaux est placé à proximité du chantier.
- Un courrier est déposé dans les boîtes aux lettres des riverains pour les travaux importants en milieu urbain.

La majorité des travaux sont effectués par des sous-traitants, ces derniers ont un cahier des charges qui les oblige à poser ce panneau d'information. A la fin de leur travaux, les sous-traitants doivent réaliser un test de compactage et l'envoyer à EDF GDF Services Touraine. Le test de compactage permet de mesurer la résistance du sol. Si la tranchée a été

mal rebouchée, le bitume risque de se craqueler ou de faire une bosse quelques temps après les travaux. Le concessionnaire, fait des test de compactages supplémentaires, pour vérifier que le sous-traitant a correctement réalisé les siens. Des tests de compactages peuvent aussi être fait à la demande des municipalités qui ont des doutes sur la qualité des travaux réalisés. Les diapositives suivantes avaient pour objectif de convaincre les élus de l'attention que le concessionnaire portent aux travaux qu'il réalise sur le domaine public. L'exemple du test de compactage y était développé.

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

2) Qualité des travaux

Les collectivités locales sont invitées à la réception de chantier et signature en commun d'un procès verbal

Exemple d'exigence vis-à-vis des entreprises soumissionnaires pour la réalisation de travaux souterrains

Avec par exemple la qualité du remblaiement des fouilles:

En 2003 96 mesures de compactage ont été effectuées dont :

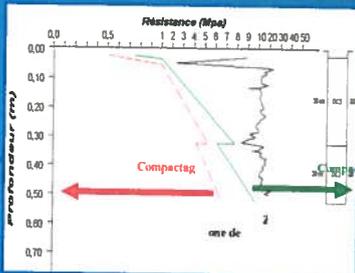
- ✓ 60 sur des travaux de branchements
- ✓ 36 sur chantiers réseaux



Agent réalisant un test de compactage

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

2) Qualité des travaux

Lorsque le compactage est refusé, le sous-traitants est obligé de reprendre les tranchées

Mesure de compactage

Les élus ont posé beaucoup de questions sur la coordination des travaux (avec France Télécom par exemple) que ce soit pour l'enfouissement des réseaux ou pour tout travaux sur le domaine public. L'Accueil Technique des Collectivités Locales (ATCT) est chargé de travailler avec les autres concessionnaires des collectivités et d'élaborer des plannings de

travaux. L'habitude a été prise par les différents concessionnaire de se communiquer les dates d'ouverture des tranchés pour limiter les gênes à la population. Ce sera le cas rue de Bordeaux à Tours au mois de janvier 2005. De plus une cellule de concertation a été mise en place avec les commerçant de la rue.

Les élus sont très sensibles à la qualité des travaux et à la communication sur les chantiers. Ces derniers ont un effet direct sur leur électorat. Les maires sont les premiers informés des problèmes de chantier par des lettres de réclamation de la part des riverains qui sont aussi des électeurs, comme nous l'ont souvent rappelé les maires.

3.4 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Les entreprises EDF et Gaz de France communiquent beaucoup sur le respect de l'environnement. EDF et EDF GDF Services ont obtenus la certification ISO 14001 en 2003. Cette partie de l'intervention était consacrée aux efforts fournis par l'entreprise pour contribuer au respect de l'environnement. Les diapositives proposées étaient les suivantes, elles étaient présentées par l'Interlocuteur Privilegié (IP) de la communauté de communes.

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

3) Respect de l'environnement

EDF GDF Services a obtenu la certification ISO 14 001 en 2003 :

L'entreprise s'engage à réduire de façon continue ses impacts sur l'environnement et les risques de pollution. Pour maintenir ce certificat EDF GDF Services garantit:

Le pilotage et la traçabilité de ses déchets et la maîtrise des risques liés aux produits chimiques et aux transformateurs

- Maîtrise des risques liés au traitement de l'huile des transformateurs
- Papier recyclé, cartouches et piles récupérées
- Recyclage de nos poteaux en béton et en bois

La certification ISO 14001 exige des efforts concrets de la part de l'entreprise, ces derniers ont été présentés aux élus. EDF GDF Services considère qu'être certifié est une prise de risque et un gage de concurrence : 102 représentations départementales bénéficient du certificat ISO 14001. Si l'un des groupement est contrôlé non-conforme c'est 50% du certificat qui est perdu ; deux représentations et c'est l'ensemble de l'entreprise qui perd ce certificat. Elle serait alors dans l'obligation de communiquer sur la perte de ce dernier. Pour chaque point de contrôle EDF GDF Services est dans l'obligation de prouver que les engagements sont respectés. La mise en place de ce certificat a exigé la création d'un service qualité et de nombreuses procédure pour garantir son certificat.

Les élus ont semblé très intrigués par le retraitement des anciens poteaux. Lors des réunions, de nombreux maires nous ont signalé des poteaux qui traînaient au fond des fossés. Cette situation inacceptable peut être expliquée par deux phénomènes : autrefois EDF donnaient les poteaux à ceux qui en faisaient la demande, notamment des agriculteurs, les poteaux peuvent aussi appartenir au SIEIL. Or le Syndicat a mis en place un système de ramassage des anciens poteaux qui est moins fréquent que le concessionnaire.

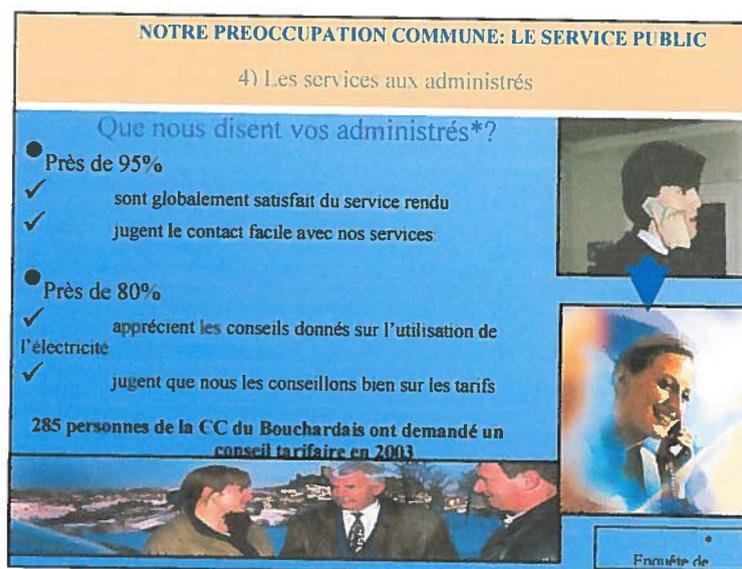
Les élus ont souvent demandé pourquoi EDF ne travaillait pas plus à l'intégration paysagère des postes. La réponse était très claire, pour les nouveaux postes une attention est portée à l'esthétisme ; pour les anciens la compétence « esthétique des réseaux » appartient au syndicat, les élus doivent donc s'adresser au SIEIL.

Lors d'une réunion une question tout à fait pertinente a été posée : « EDF GDF n'était-il pas obligés d'être certifié par la loi ? » la réponse est négative mais elle prouve bien la confusion qui règne dans l'esprit de la population alors que nous nous adressons à des maires qui bénéficient de plus de sources d'informations que le reste de la population. La certification ISO 14001 est une volonté de la part de l'entreprise, il y a bien sûr une dimension marketing indéniable derrière cette volonté de gagner le certificat mais il n'y a pas de pression politique dans ce domaine.

3.5 SERVICES AUX ADMINISTRÉS ET LE POLE SOLIDARITE

La partie service aux administrés avait pour objectif de montrer aux élus que si leurs électeurs ne leur parlaient pas d'EDF GDF Services Touraine, c'est parce que ce dernier faisait bien son travail. Cette affirmation est un peu restrictive mais c'est bien dans cet esprit que les diapositives suivantes ont été mises en place :

3.5.1 Les services rendus aux administrés

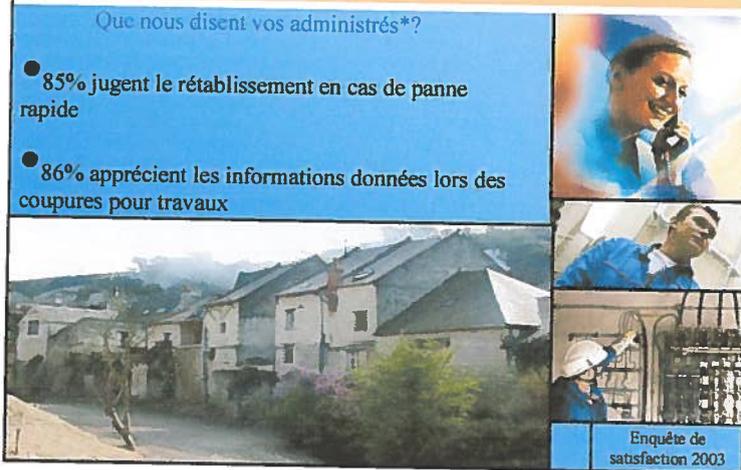


NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

4) Les services aux administrés

Que nous disent vos administrés*?

- 85% jugent le rétablissement en cas de panne rapide
- 86% apprécient les informations données lors des coupures pour travaux



Enquête de satisfaction 2003

Ces diapositives n'ont pas suscité beaucoup de commentaires de la part des maires, parfois des félicitations sur la qualité du travail fourni par le concessionnaire, mais le sujet des services rendus aux administrés ne semblait pas être une grande préoccupation pour les maires. De plus cette partie arrivait à la fin de l'intervention et les esprits devaient être un peu fatigués.

Le pôle solidarité a, quant à lui, suscité beaucoup plus d'interrogations et de questions.

3.5.2 Le pôle solidarité

En 2003 EDF GDF Services Touraine avait annoncé la mise en place du pôle solidarité. Un an après les intervenant ont présenté le bilan de ce nouveau service :

NOTRE PREOCCUPATION COMMUNE: LE SERVICE PUBLIC

5) Le pôle solidarité

BILAN DE LA 1^{ère} ANNÉE DU PÔLE SOLIDARITÉ

OBJECTIF: Contribuer au traitement efficace et équitable de la situation des clients démunis

SON ACTIVITÉ:

- Un numéro unique
02-47-48-35-82
- et 6 personnes
- 2 350 dossiers traités en Indre-et-Loire
- En moyenne 30 appels et 70 courriers reçus par jour



Le Pôle Solidarité Gestion correspond à la volonté d'EDF GDF Services Touraine de développer la détection mais aussi la prévention et le traitement des clients en situation difficile. C'est un accueil unique et dédié, aux services sociaux et aux mairies d'Indre-et-Loire. Il traite toute demande concernant les clients en difficultés.

Un numéro unique a été mis en place. Il permet aux organismes sociaux et aux collectivités locales d'être directement en contact avec des conseillers clientèle spécialisés, formés pour le traitement de ces situations particulières. Différentes procédures peuvent être mises en place pour aider les clients en difficulté :

- ✓ Le suivi du Service Maintien d'Énergie (SME) ou le Service Minimum (SMI). Ces services ont été élaborés en prévention des coupures pour non paiement de facture. C'est une solution intermédiaire qui est proposée au client. Ce service minimum a été instauré par la loi du 10 février 2000 et par le décret d'application du 20 juin 2001.

« Toute personne physique, menacée d'une suspension de fourniture pour cause d'impayé, ayant déposé un dossier de demande d'aide bénéficiaire, dans l'attente de la décision de la Commission Départementale du maintien de la fourniture d'électricité » avec une puissance minimale de 2 KwH. »

Concrètement, ce service permet aux personnes, pendant la durée de l'instruction, d'utiliser simultanément un réfrigérateur, une télévision, un certain éclairage et un convecteur, ou d'utiliser par alternance un chauffe-eau ou une machine à laver.

- ✓ Le suivi et le traitement des aides préventives et curatives
- ✓ Le suivi des dossiers de surendettement
- ✓ Les demandes d'aide personnalisées

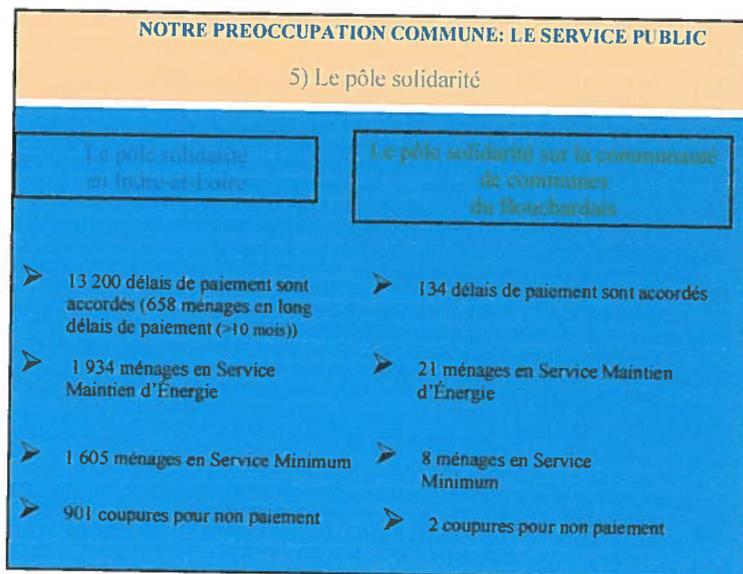
Cependant, il arrive parfois que la situation soit complètement bloquée et mène à la coupure du client. Les procédures mises en place en amont sont nombreuses, elles ont pour objectif d'arriver à une solution convenable pour les deux parties :

- ✦ Suite à un non paiement de facture, les services clientèles envoient au client une lettre de rappel.
- ✦ Si aucune suite n'est donnée les services d'EDF GDF Services Touraine établissent une proposition de coupure qui aboutit à l'envoi d'une lettre personnalisée présentant au client l'état de la situation.
- ✦ Si aucune réponse n'est apportée la personne est placée en service Minimum. Généralement le client prend alors contact avec le service clientèle car il ne dispose que d'1 KwH. Il pense, généralement, que son installation est défectueuse. Le Service Minimum permet de provoquer le contact avec le client et de lui proposer différentes aides.

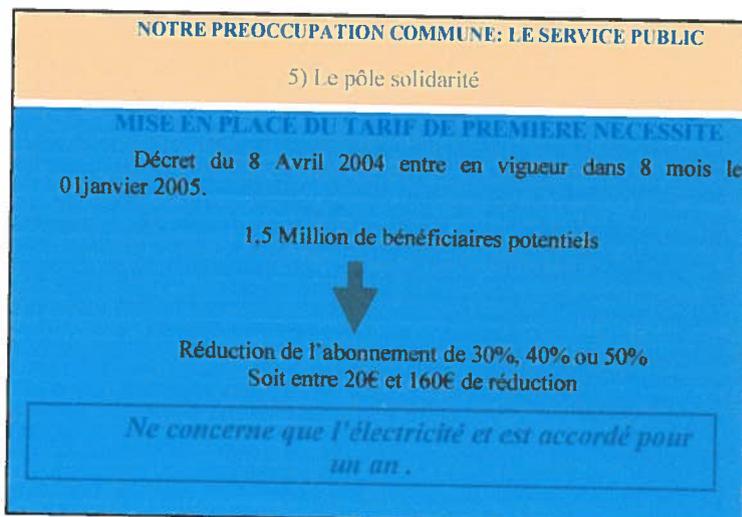
Il s'écoule généralement plusieurs mois entre le début de la procédure et le déplacement chez le client pour procéder à la coupure. De plus tout paiement, même minime vient interrompre la procédure.

Les maires ont beaucoup apprécié ces explications. Ils ont admis qu'EDF GDF Services Touraine faisait tout pour ne pas interrompre la fourniture d'électricité. La diapositive suivante donnait le nombre d'intervention du pôle solidarité à la maille de

l'EPCI. La plupart des élus ont été peu surpris par ces chiffres, lors des discussions, ils ont expliqué qu'ils connaissaient parfaitement les foyers les plus en difficulté de leurs communes.



Enfin la dernière diapositive présentait le tarif de première nécessité mis en place par la loi du 10 février 2000 et par le Décret du 8 avril 2004.



Le Décret du 8 avril prévoit que les personnes dont le quotient social est inférieur à 460 € par mois, titulaires d'un contrat d'électricité peuvent bénéficier auprès de leur distributeur d'électricité d'une tarification spéciale. Cette dernière se traduit par une réduction sur une tranche de consommation (100 kWh par mois) et sur l'abonnement dont le taux est fonction de la composition familiale (30, 40 ou 50%). Cette réduction est accordée, puis reconductible par période de douze mois, après validation annuelle des droits, et sous réserve de paiement régulier des factures.

Les maires ont souvent demandé quelles démarches étaient nécessaires pour que leurs administrés puissent bénéficier du tarif de première nécessité. La réponse est simple il n'y a

aucune démarche à faire. La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et les autres organismes de l'assurance maladie identifieront les bénéficiaires de ce tarif à partir des fichiers servant à l'accès à la Couverture Maladie Universelle. Le nombre des ayants droits potentiels en France métropolitaine est estimé entre 1.5 et 2 millions de personnes.

Les maires ont salué la mise en place d'une telle mesure. Ils ont paru choqués de voir que ce n'était ni le pôle solidarité ni les services sociaux de leur municipalité ne pouvaient désigner les bénéficiaires de tels tarifs. Les intervenants ont pu expliquer qu'il n'existait que peu de pôle solidarité dans les autres départements, sa mise en place étant une initiative du directeur actuel d'EDF GDF Services Touraine.

3.6 CONCLUSION PARTIELLE

Les maires ont semblé intéressés et satisfaits de la manière dont EDF GDF Services Touraine assurait le service public dans le département. Certains d'entre eux ont souligné les multiples compétences du concessionnaire. La majorité des élus s'est inquiété de savoir ce qui se passerait si les financements du distributeur venaient à diminuer suite à l'ouverture des marchés.

Les maires ont semblé inquiets : « Et si les contrats de concession sont ouverts à la concurrence ? », les intervenants ont pu les rassurer en expliquant que la loi de février 2000 et la loi du 28 juin 2004 stipulaient que les contrats de concession appartenaient au domaine public.

4 CONCLUSION

Gaz de France et EDF. s'intéressent aux structures intercommunales et ont d'ailleurs bien compris l'enjeu de la coopération intercommunale à fiscalité propre : EDF GDF. Services Touraine peut dès à présent offrir certains de ses services, tels que Dialège ou bien encore favoriser la coordination des travaux, pour développer ses relations avec les communautés et leurs chargés de missions. L'intérêt du concessionnaire pour les EPCI apparaît dans un contexte favorable, puisque les communautés de communes et d'agglomération se développent depuis plusieurs années en Indre-et-Loire

Toutes ces structures seront dans les années futures les interlocuteurs et les partenaires d'EDF GDF Services Touraine. Mais, les entreprises EDF. et Gaz de France devront aussi tenir compte d'autres partenaires, tels que les Pays.

L'intercommunalité modifie l'approche territoriale du concessionnaire qui voit ses interlocuteurs changer et ses relations avec les communes évoluer. Gaz de France et E.D.F. vont développer de nouvelles relations et vont devenir des partenaires des politiques menées par ces structures.

L'ouverture des marchés de la fourniture d'énergie est un tournant décisif dans l'histoire d'EDF et de Gaz de France. Le poids national est un atout pour ces entreprises qui ont su prouver, notamment lors de la tempête de 1999, que malgré leurs taille elles savaient réagir dans l'urgence, ce qui a profondément marqué les élus. Les entreprises sont cependant dans une période tumultueuse, l'avenir des entreprises est fortement soumis à des choix politiques et les réactions du personnel sont très mal perçues par la majorité des élus. Les incertitudes et les aléas de l'ouverture des marchés, de l'ouverture du capital et du changements de statut sont pesante pour l'entreprise mais aussi pour les élus locaux qui s'interrogent sur ce que pourra leur offrir la concurrence, notamment pour les petites communes rurales dont l'exploitation des réseaux de distribution est largement déficitaire.

Certes une relation de confiance semble s'être établit entre les élus et leur interlocuteur privilégié, mais il est difficile de percevoir l'impact que cette relation aura lorsque les élus choisiront leur fournisseur, il ne faut peut être pas trop penser que les élus gèrent leur budget à l'affectif. De plus le SIEIL a un impact beaucoup plus important que le concessionnaire sur la gestion de l'énergie par les communes, c'est donc avant tout le Syndicat qui déciderait s'il vote la compétence achat d'énergie et regroupe l'ensemble des communes d'Indre-et-Loire pour mieux faire jouer la concurrence. Ce qui est certain c'est que la relation concédant/concessionnaire est bonne, mais les élus n'ont pas de possibilité de choix dans ce domaine. Le fournisseur historique espère peut être trop que les communes préféreront s'adresser aux groupes EDF ou Gaz de France pour l'ensemble de leur gestion de l'énergie.

Les élus semblent, pour l'instant méfiants face à leur possibilité de choisir leur fournisseur, cependant d'ici quelques années, les plus communes urbaines montreront certainement l'exemple du jeu sur la concurrence, de plus les concurrents auront appris à s'adresser aux communes. Il sera alors possible de juger de la qualité des relations entre EDF et Gaz de France. Jusqu'à aujourd'hui les relations sont bonnes parce que les élus n'ont pas le choix.