



---

**MINISTÈRE  
DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE  
ET DE L'ENVIRONNEMENT**

---

---

**MINISTÈRE DÉLÉGUÉ À L'INDUSTRIE,  
AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES,  
AU COMMERCE, À L'ARTISANAT  
ET À LA CONSOMMATION**

---

## CONTRAT DE SERVICE PUBLIC

ENTRE

L'ÉTAT ET ELECTRICITE DE FRANCE



## **Préambule**

En vertu des dispositions de la loi du 10 février 2000, Electricité de France a été chargée de l'exécution de plusieurs missions de service public. De manière plus spécifique, les missions relatives au transport d'électricité ont été confiées au service gestionnaire du réseau public, RTE.

Au titre de l'indépendance de gestion visée à l'article 12 de la loi précitée, RTE, tout en étant une entité placée au sein de l'entreprise Electricité de France, assume une responsabilité distincte d'EDF dans l'accomplissement et l'exercice des missions de service public qui lui ont été confiées.

C'est la raison pour laquelle le présent contrat de service public se compose de deux parties distinctes, dans lesquelles figurent les engagements propres d'EDF, et ceux ayant trait au gestionnaire du réseau public de transport d'électricité, le président d'Electricité de France et le directeur de RTE signant, chacun en ce qui le concerne, les engagements relatifs aux missions qui lui sont propres.

## **Les engagements d'Electricité de France, en tant que producteur et distributeur**

La loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité renforce et définit de manière précise les missions du service public de l'électricité ainsi que le rôle des différents opérateurs.

Son article 1<sup>er</sup> précise en effet que « le service public de l'électricité a pour objet de garantir l'approvisionnement en électricité sur l'ensemble du territoire national », « dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coûts, de prix et d'efficacité économique, sociale, énergétique [et environnementale] ».

Dans ce cadre, le service public de l'électricité s'articule autour de trois missions :

1. Le « développement équilibré de l'approvisionnement en électricité » à travers la programmation pluriannuelle des investissements de production du territoire et la garantie de l'approvisionnement de la Corse et des départements d'outre mer auxquels concourent l'ensemble des producteurs et notamment EDF.
2. Le « développement et l'exploitation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité ».
3. La « fourniture d'électricité sur l'ensemble du territoire » :
  - aux clients non éligibles, « en concourant à la cohésion sociale, au moyen de la péréquation géographique nationale des tarifs, de la garantie de maintien temporaire de la fourniture d'électricité » pour les personnes en situation de précarité et de l'instauration d'une tarification spéciale, produit de première nécessité pour les usagers à très faible revenu ;
  - aux clients éligibles, en assurant « une fourniture d'électricité de secours [...] lorsqu'ils en font la demande », ainsi que « la fourniture d'électricité à tout client éligible lorsque ce dernier ne trouve aucun fournisseur ».

Cette mission est assurée par EDF ou par les distributeurs non nationalisés lorsque les collectivités concédantes n'ont pas délégué le service public de la distribution d'électricité à EDF.

« Dans le cadre de la politique énergétique, [le service public de l'électricité] contribue à l'indépendance et à la sécurité d'approvisionnement, à la qualité de l'air et à la lutte contre l'effet de serre, à la gestion optimale et au développement des ressources nationales, à la maîtrise de la demande d'énergie, à la compétitivité de l'activité économique et à la maîtrise des choix technologiques d'avenir, comme à l'utilisation rationnelle de l'énergie ».

Le contrat de service public traduit les missions de service public que le groupe assure dans le cadre de la loi, par des engagements spécifiques concrets.

## **Article 1 : Qualité de fourniture**

La continuité et la qualité de fourniture constituent une demande prioritaire de toutes les catégories de clients. Les élus territoriaux se montrent particulièrement attentifs à cette dimension dans la mesure où elle constitue un atout pour le développement de l'activité économique sur le territoire dont ils ont la charge.

EDF s'engage à :

- assurer à tout client du territoire national en basse tension, lorsqu'elle assure la maîtrise d'ouvrage des réseaux, une qualité de tension au moins conforme aux règles découlant de la norme EN50160.
- diminuer le temps de coupure global (hors événements exceptionnels) à 50 minutes en 2003 contre 52 minutes en 2000.
- déployer en 2003 un service d'information sur l'état du réseau permettant à chaque collectivité locale et à chaque client d'être informé rapidement par numéro vert en cas d'incidents ou de travaux.
- proposer dès 2002 à chacun de ses clients raccordés en moyenne tension le contrat Emeraude, dans lequel EDF s'engage, vis-à-vis des clients, sur la qualité du courant livré et prévoit, en cas de non respect des seuils fixés, une indemnisation des dommages subis.
- garantir à ses clients, en tout point du territoire, une intervention de ses équipes de dépannage dans un délai maximum de 4 heures après leur appel, tous les jours, 24 heures sur 24, pour une panne sectorielle affectant leur alimentation, leur compteur ou leur disjoncteur.
- tenir prête une Force d'intervention rapide (FIRE). EDF disposera en permanence de 3000 groupes électrogènes de réseau prêts à être déployés, de façon à faire face à des événements climatiques comparables à ceux de décembre 1999.
- atteindre d'ici 2015 un objectif de réalimentation de 95% des clients dans les cinq jours, en cas d'événements climatiques exceptionnels.

## **Article 2 : Qualité des services**

La diversification des modes et des rythmes de vie a fait naître de nouvelles exigences en matière de services rendus par les entreprises. Les clients attendent des services publics qu'ils leur facilitent la vie aussi bien en termes d'horaires d'ouverture, que de rapidité et de disponibilité dans leurs interventions. Ils attendent également une palette plus large de services à même de satisfaire les besoins différenciés des consommateurs du XXI<sup>ème</sup> siècle.

Dans le cadre de la garantie des services, EDF s'engage à :

- mettre en service un compteur existant en moins de 2 jours ouvrés.
- résilier un contrat en moins de 2 jours ouvrés.
- prendre des rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures, à la demande du client.
- envoyer un devis de branchement dans les 8 jours après obtention des autorisations et accords nécessaires.

- réaliser des travaux de branchement dans les 15 jours après obtention des autorisations et accords nécessaires.
- répondre à une demande écrite sous 8 jours.

Au-delà de la garantie des services, EDF s'engage à :

- accueillir ses clients au téléphone 24 heures sur 24, sept jours sur sept et leur offrira la possibilité d'être accueilli via Internet dès 2002.
- proposer d'ici un an aux clients un service d'autorelève permettant de remplacer leurs factures estimées par des factures sur index réels.
- mettre en place un numéro d'appel unique pour les entreprises et les professionnels en 2002, et en 2004 pour les particuliers.
- faire certifier progressivement la qualité des services rendus aux clients selon la norme ISO 9001 par un organisme indépendant

### **Article 3 : Sécurité des installations d'EDF et de celles de ses clients**

En matière de sécurité, les Français expriment des attentes très fortes dans tous les domaines de la vie quotidienne. Le service public de l'électricité est bien évidemment concerné. Les attentes du public concernent aussi bien la prévention des accidents liés aux installations d'EDF que les risques domestiques liés aux installations intérieures.

Les accidents liés aux installations d'EDF constatés ces dernières années concernent essentiellement la pêche et les manutentions.

Pour prévenir ces accidents, EDF s'engage à mettre en œuvre d'ici 2003 trois types de solution suivant les situations lorsque les lignes aériennes représentent potentiellement un danger (pêche, manutention) :

- pose de panneaux et de signalétiques de prévention,
- mise en place de gaines isolantes autour des lignes aériennes de distribution,
- enfouissement de lignes aériennes de distribution.

Pour prévenir les accidents liés aux installations électriques intérieures, EDF s'engage à :

- proposer d'ici la fin 2002 aux organisations d'installateurs électricité de lancer une démarche permettant aux clients qui y recourent, d'évaluer la qualité de leur installation électrique et ainsi de décider des éventuels travaux nécessaires à leur mise en sécurité. Cette action se fera dans le respect de la plus stricte neutralité d'EDF vis-à-vis des professionnels du secteur.
- se mettre à la disposition des enseignants pour sensibiliser les enfants à la sécurité électrique.

### **Article 4 : Solidarité nationale et aménagement du territoire**

EDF contribue à la solidarité parce qu'elle assure la fourniture d'un produit essentiel à la vie sociale et à la vie tout court. La solidarité est au cœur des missions du service public de l'électricité. Il s'agit d'apporter aux personnes à faibles revenus des solutions viables, c'est-à-dire économiquement équilibrées, responsabilisantes et visant à assurer leur autonomie. Il s'agit de faire du service public de l'électricité un des éléments de la reconstruction sociale des quartiers sensibles.

Lorsque EDF envisagera une modification d'organisation susceptible d'avoir un impact significatif sur plusieurs départements, elle se rapprochera préalablement des services de la DATAR, sans préjudice des autres dispositions déjà en vigueur.

Lorsque EDF envisagera une réorganisation significative de ses points d'accueil du public dans un département, elle se rapprochera préalablement du Préfet.

EDF s'engage à :

- dès 2002, au-delà de ses obligations réglementaires, ne jamais interrompre la fourniture d'un client en difficulté de paiement sans avoir activement recherché (par téléphone, courrier, rendez-vous sur place, enquête de voisinage) un contact préalable permettant la proposition effective du Service " Maintien d'énergie " et aidé le client à se mettre en rapport avec les services sociaux pour demander le bénéfice d'une aide du fonds solidarité énergie.
- continuer de mettre 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.
- désigner un interlocuteur " clients en difficulté " en 2002 dans chaque agence clientèle, afin de mieux accueillir des familles en difficulté et de trouver avec elles des solutions, en partenariat avec les organismes caritatifs publics et privés.
- doubler en 2002 son financement au Fonds Solidarité Energie en le portant à 20 millions d'euros. Ce fonds, cofinancé à hauteur d'un tiers par l'Etat, les collectivités et les organismes sociaux, accorde les aides au paiement des factures des clients en difficulté.
- dès 2002, réaliser un bilan tarifaire afin d'optimiser le tarif de ses clients en difficulté et à conseiller ces clients pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations d'électricité.
- assurer notamment en milieu rural la présence nécessaire au respect des engagements de qualité de service par exemple sous la forme d'accueils de proximité multiservices, en collaboration avec d'autres partenaires.
- renforcer avant fin 2003 sa contribution à la « politique de la ville » par l'ouverture, dans les quartiers prioritaires relevant des grands projets de ville, de 50 nouveaux points d'accueil, la désignation dans chaque zone urbaine sensible « d'interlocuteurs privilégiés de quartier » en charge de faciliter le dialogue entre nos services, les habitants et les animateurs de ces quartiers, le développement de la médiation sociale, un appui à l'insertion et la participation à la mise en place de Maisons de Services Publics.

## **Article 5 : Environnement**

La préservation des grands équilibres naturels est une exigence pour toute entreprise et particulièrement pour les entreprises électriques qui utilisent des ressources en énergie finies, qui peuvent contribuer de manière importante à l'accroissement de l'effet de serre et dont l'impact n'est pas négligeable sur le cadre de vie. Le service public de l'électricité, par les valeurs qu'il incarne, se doit d'être exemplaire à cet égard en développant un outil industriel -du producteur aux consommateurs- respectueux de l'environnement et du cadre de vie des Français. En particulier, dans le cadre de l'accord « réseaux électriques et environnement », EDF s'engage à enfouir au moins 90 % des nouvelles lignes moyenne tension, à enfouir ou installer discrètement deux tiers des nouvelles lignes basse tension et à accroître sa contribution financière aux travaux décidés par les collectivités locales pour améliorer l'esthétique des ouvrages électriques et résorber les « points noirs environnementaux » à hauteur de 36 millions d'euros en 2002.

Il s'agit également de mettre au service de l'environnement les qualités de l'électricité pour fournir à ses clients des solutions qui leur permettront d'obtenir un maximum de satisfaction avec un minimum

d'énergie, de pollution locale et d'émissions de gaz à effet de serre, en particulier dans le domaine des transports qui constituent le plus grand défi mondial en terme de pollution de l'air.

EDF s'engage à :

- faire certifier ISO 14001 toutes les unités de production du groupe, au plus tard en 2004. Ce label reconnu à l'échelle internationale, délivré par un organisme indépendant, mesure la capacité d'un site à réduire son impact sur l'environnement et à économiser les ressources naturelles.
- accélérer la déconstruction des centrales nucléaires des huit réacteurs de première génération qui ont été arrêtés. Ils seront entièrement déconstruits dans un délai de 25 ans au lieu des 50 ans initialement prévus. Ainsi, le premier réacteur nucléaire à avoir été arrêté, le site de la centrale de Brennilis sera rendu à d'autres usages dès 2015.
- assurer la promotion des solutions de chauffage par pompe à chaleur, en visant un objectif annuel de 25 000 logements en 2003. Ces systèmes de chauffage permettent de réaliser d'importantes économies d'énergie.
- mettre à disposition des clients, sur l'ensemble du territoire avec la même accessibilité et la même qualité, des informations sur les usages, la maîtrise de l'énergie, le conseil tarifaire ainsi que des éléments de calcul des consommations énergétiques de leur logement.
- proposer d'ici la fin 2002 à ses clients souscrivant pour la première fois un abonnement (en particulier les jeunes), une information personnalisée sur l'utilisation rationnelle de l'électricité (sécurité, maîtrise de la consommation, tarifs,...).

## **Article 6 : Transparence, concertation et éthique**

Les citoyens exigent plus de transparence dans la conduite des affaires publiques et souhaitent être davantage associés aux décisions qui les concernent.

Pour renforcer cette concertation et la transparence de ses actions, EDF s'engage à :

- publier chaque mois le niveau global des émissions de CO2 de ses installations.
- informer dès 2002 le public en continu sur le fonctionnement de ses moyens de production. EDF propose que les chiffres concernant l'impact environnemental de ses installations (centrales nucléaires et autres centrales thermiques) soient disponibles site par site, via Internet.
- collaborer avec les observatoires régionaux de l'électricité.
- adresser chaque année à ses clients avec leur facture, les principaux indicateurs mesurant l'impact de l'activité d'EDF sur l'environnement ainsi que la qualité des services rendus à la clientèle.

## **Article 7 : Suivi et contrôle des engagements**

Un bilan annuel de l'exécution des présents articles sera réalisé et présenté au ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et au ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement.

Il sera transmis pour information à l'Observatoire national du service public de l'électricité et aux Observatoires régionaux du service public de l'électricité créés par la loi de février 2000 auprès des Conseils économiques et sociaux, ainsi qu'aux associations nationales de consommateurs.

**A Paris, le 19 avril 2002**

**Le ministre de l'aménagement du territoire  
et de l'environnement**

**Le ministre délégué à l'industrie, aux petites  
et moyennes entreprises, au commerce,  
à l'artisanat et à la consommation**

**Yves COCHET**

**Christian PIERRET**

**Le président d'EDF**

**François ROUSSELY**

## Les engagements de RTE

La loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public, a confié au gestionnaire du réseau public de transport RTE les missions suivantes :

- il exploite et entretient le réseau public de transport d'électricité, est responsable de son développement afin de permettre le raccordement, dans des conditions non discriminatoires, des utilisateurs de ce réseau ainsi que l'interconnexion avec les réseaux voisins ;
- il assure techniquement l'accès au réseau public de transport en mettant en œuvre les programmes d'appel, d'approvisionnement et de consommation préalablement établis et garantit à tous les utilisateurs un droit d'accès au réseau sur la base de critères objectifs, transparents et non discriminatoires ;
- il assure à tout instant l'équilibre des flux d'électricité sur le réseau, ainsi que la sécurité, la sûreté et l'efficacité de ce réseau ;
- il veille au respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux de transport d'électricité ;
- il veille à la disponibilité et à la mise en œuvre des services et des réserves nécessaires au fonctionnement du réseau ainsi qu'à la compensation des pertes liées à l'acheminement de l'électricité.

Ces missions participent du service public de l'électricité tel qu'il est défini à l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 10 février 2000. Elles sont effectuées dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité ainsi que dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité et d'efficacité économique.

Les missions de service public confiées à RTE font l'objet de dispositions spécifiques de la loi du 10 février 2000 et RTE assure, en vertu de l'indépendance de gestion visée à l'article 12 de ladite loi, une responsabilité distincte d'Electricité de France dans l'exercice et l'accomplissement de celles-ci.

En application de ces dispositions, RTE souscrit les engagements suivants :

## Article 1 : sécurisation du réseau de transport

Les tempêtes exceptionnelles de décembre 1999 ont montré, si besoin était, le rôle vital de l'électricité dans la vie du pays.

C'est la raison pour laquelle RTE s'engage à mettre en œuvre des dispositions visant à construire des ouvrages résistant à de telles conditions climatiques et à renforcer dans un délai de 15 ans le réseau existant afin que, dans ces mêmes conditions, la continuité du service soit assurée de même que la sécurité des personnes et des biens. De façon complémentaire, RTE s'engage à ce que, pour des événements climatiques singuliers de force supérieure, le rétablissement de l'alimentation d'un poste affecté par ce type d'événement ait lieu en 5 jours au plus.

Pour répondre à cet objectif de renforcement de façon optimale, RTE met en place un dispositif industriel spécifique visant à mobiliser dès 2001 et dans la durée les ressources nécessaires aussi bien internes qu'externes. Parallèlement, des dispositions d'intervention prioritaires permettant de mobiliser de façon immédiate les équipes techniques régionales, voire nationales, en cas d'avarie grave sur le réseau ont été arrêtées. Ces équipes peuvent solliciter des moyens de dépannages exceptionnels et, le cas échéant, avoir recours à des équipes étrangères venant des gestionnaires de réseaux voisins, avec lesquels RTE établit des accords d'assistance mutuelle.

## Article 2 : qualité de fourniture

Les clients de RTE sont très attachés à une politique contractuelle d'engagement de qualité de fourniture dans la continuité des principes du protocole de 1995 de généralisation du contrat EMERAUDE signé entre le CNPF, la CGPME et EDF.

La politique « engagements de qualité de fourniture » de RTE vise à répondre aux attentes de ses clients tout en s'inscrivant dans le cadre de sa mission fixée par la loi du 10 février 2000 et de ses obligations.

Les efforts engagés sur le réseau HTB durant la décennie 90 ont déjà permis d'atteindre et de pérenniser un bon niveau de performance caractérisé en coupures longues et brèves par site client.

Les résultats depuis 1996 se stabilisent autour des valeurs suivantes :

	Coupure Brève	Coupure Longue
Fréquence coupure/site client	0,7	0,1
Point noir récurrent sur 1998, 99, 2000	11 <sup>1</sup>	0

Les engagements moyens annuels étaient les suivants pour 2000 :

Année 2000	Clients Industriels de RTE	Par point d'alimentation CEGS
Coupure brève	3,05	1,72
Coupure longue	0,86	0,71
Coupure longue ou brève	1,69	1,70
Creux de tension	3,87 <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> dont 6 clients industriels

<sup>2</sup> 80 engagements environ soit 16 % des contrats des clients industriels

Sur la base de ces résultats, RTE s'engage :

- à pérenniser la performance globale du Réseau Public de Transport (RPT) au niveau actuel en matière de coupures longues et brèves
- à prendre en compte la situation vécue par le client dans le mode de détermination des engagements contractuels (la formule de calcul s'appuie sur les données mesurées sur l'alimentation du client au cours des 4 années précédentes).
- à faire bénéficier les clients de l'accroissement de la performance du RPT en recalculant les seuils d'engagement tous les 3 ans
- à traiter au cas par cas et quand un besoin est exprimé les quelques points dont la qualité d'alimentation est médiocre de manière récurrente sur plusieurs années

### **Article 3 : respect de l'environnement**

Les ouvrages du réseau public de transport ayant un impact non négligeable sur l'environnement, RTE doit tenir compte de l'aspiration croissante des citoyens et des collectivités locales à être parties prenantes des décisions qui les concernent sur les projets d'ouvrages, en particulier dans le domaine de l'environnement.

A cet effet, RTE mettra en œuvre, au-delà des dispositions en vigueur, toutes les mesures et engagements prévues dans le cadre de l'accord « réseaux électriques et environnement ».

### **Article 4 : développement local**

D'une manière générale, le Législateur a reconnu le rôle « structurant » des réseaux de transport pour le développement local. Le développement du réseau et les opérations de renouvellement des ouvrages de transport s'inscrivent parfaitement dans cette logique. Les dispositions de l'article 3 de la loi du 10 février 2000 instaurant la consultation de la conférence régionale de l'aménagement et du développement du territoire sur la planification des réseaux publics de transport en constitue une illustration significative.

Plus particulièrement, le Gouvernement a décidé lors du Comité interministériel pour l'aménagement du territoire du 9 juillet 2001, d'expertiser et de tester techniquement la possibilité de recourir aux infrastructures du Réseau de Transport d'Electricité pour déployer des réseaux de câbles à fibres optiques, afin de desservir prioritairement les zones les moins équipées du pays. RTE, qui utilise déjà cette technique pour ses besoins internes de télécommunications d'exploitation, contribuera à ce projet en mettant à disposition son savoir-faire humain et technique. Cette contribution sera effectuée de manière transparente et non-discriminatoire, sous le contrôle des services de l'Etat compétents, de la Commission de Régulation de l'Electricité et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications.

### **Article 5 : sûreté du système électrique**

Responsable de la sûreté du système électrique, RTE doit exercer cette mission dans le contexte particulier de l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence. Pour assurer cette mission, RTE doit mettre en œuvre avec les acteurs et opérateurs concernés des mécanismes adaptés lui permettant de disposer des ressources nécessaires pour assurer en permanence l'équilibre entre production et consommation et le maintien de la tension et de la fréquence à l'intérieur des valeurs contractuelles requises (possibilités d'adaptation de la production et la consommation, services système).

En s'associant à la construction et à la mise en œuvre des différents mécanismes d'organisation du marché français de l'électricité, RTE s'assure que les impacts techniques induits sont compatibles avec un fonctionnement sûr du réseau électrique à haute et très haute tensions.

## **Article 6 : Suivi et contrôle des engagements**

Un bilan annuel de l'exécution des présents articles sera réalisé et présenté au ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et au ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement.

Il sera transmis pour information à l'Observatoire national du service public de l'électricité et aux Observatoires régionaux du service public de l'électricité créés par la loi de février 2000 auprès des Conseils économiques et sociaux, ainsi qu'aux associations nationales de consommateurs.

**A Paris, le 19 avril 2002**

**Le ministre de l'aménagement du territoire  
et de l'environnement**

**Le ministre délégué à l'industrie, aux petites  
et moyennes entreprises, au commerce,  
à l'artisanat et à la consommation**

**Yves COCHET**

**Christian PIERRET**

**Le directeur de RTE**

**André MERLIN**