

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIE DE SAVOIE

2012



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

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

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



Éditorial	03
L'année 2012 en quelques dates	04
Les perspectives pour 2013	07
Focus sur le réseau public de distribution	08
Les chiffres clés de la concession	10

A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire13

- A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique
- A.2 La proximité avec les clients
- A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement
- A.4 Les éléments financiers de la concession

B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire37

- B.1 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire59

- C.1 Le réseau et la qualité de desserte
- C.2 Les clients
- C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF
- C.4 Les données patrimoniales
- C.5 Les flux financiers de la concession

D. Vos interlocuteurs85

- D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
- D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Photos :

- Couverture : Tony De-Almeida et Jean-Marc Bouillon (chantier Sainte-Reine)
- En haut à gauche : David Borrel (chantier les Saisies : intervention sur supports bois)
- Ci-après en page suivante : sciage poteau RD14 La Motte Servolex
- En avant-dernière de couverture : signature de la convention Prévenance Travaux à Aix-les-Bains





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

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

ERDF a investi près de 47 millions d'euros supplémentaires en Rhône-Alpes Bourgogne : 373 millions d'euros (dont 28 millions en Savoie) ont ainsi été mobilisés sur le réseau de distribution publique, principalement pour en améliorer la qualité. L'économie locale bénéficie directement des retombées associées à ces investissements majoritairement réalisés en zone rurale.

Malgré l'enchaînement d'événements climatiques en 2012, la distribution d'électricité sur le territoire national, se maintient qualitativement à un bon niveau. Rhône-Alpes Bourgogne ayant toutefois été particulièrement concernée, le critère B atteint 104 minutes, en recul de 30 minutes (104,8 minutes sur la Savoie).

Sur le périmètre de la concession, le chiffre d'affaires s'élève à 128,3 millions d'euros en progression de 12% par rapport à 2011 ; cette évolution reflète une année 2012 plus froide, une croissance régulière de la consommation des clients particuliers, ainsi que le dynamisme économique local avéré.

Dans le même esprit, plus de 300 000 clients répartis sur près de 10 000 kilomètres de réseau du SDES se sont montrés satisfaits des prestations d'ERDF à près de 93%. Pour conforter ce résultat, ERDF veut réinvestir la relation avec les clients ; à cet effet, le lancement d'un accueil distributeur dans chaque direction régionale en 2013 permettra d'améliorer l'écoute et la complète prise en charge de toutes les demandes des clients.

Pour le fournisseur EDF, 2012 a été l'année de la mise en place de la nouvelle organisation de la Direction Commerce avec trois directions de marché : les particuliers, les entreprises & professionnels, les collectivités. Au plan régional, la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne assure la fourniture aux tarifs réglementés de vente. Cette organisation a pour ambition d'accentuer notre présence territoriale, notre engagement local notamment pour la promotion de la maîtrise de l'énergie, pour la lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des valeurs de service public.

Les résultats de satisfaction sont à la hausse sur tous nos segments clients. Afin de poursuivre cette dynamique, EDF a lancé une vaste consultation au cours du premier semestre 2012 auprès de 20 000 clients qui ont pu exprimer leurs attentes. Riche de ces enseignements, EDF a mis en œuvre en novembre 2012, une charte « EDF & Moi » avec huit engagements clients. Ces derniers s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante, pour une relation clients personnalisée et une meilleure maîtrise de leurs consommations.

Par ailleurs, pour répondre à la préoccupation croissante des élus relative à la précarité énergétique, EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics. Elle se traduit notamment dans la rénovation de l'habitat, au sein du programme « Habiter Mieux » ; dans la mise en œuvre de l'accès automatique au TPN (+ 80% en 2012) ; et dans la contribution d'EDF au Fonds de Solidarité Logements (2,3 millions d'euros en Rhône-Alpes et Auvergne).

Pour 2013, votre concessionnaire prévoit de maintenir les niveaux d'investissements de 2012 (soit +30% par rapport à 2010) afin d'améliorer encore et garantir à chacun une alimentation de qualité, tout en relevant avec vous les défis économiques, sociaux et environnementaux liés à la transition énergétique.



Christian MISSIRIAN
Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne



Christophe ARNOUX
Directeur ERDF
Territoire Savoie



Partenariats

Le 30 mai, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF et Vanik Berberian, président de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) ont signé un accord de partenariat pour renforcer l'aménagement et la cohésion des territoires.

Le 13 septembre, ERDF et la Fédération Française du Bâtiment (FFB) ont noué un partenariat visant notamment à améliorer la coopération dans le domaine du raccordement des chantiers de construction. Ce partenariat accompagnera aussi la mise en place de la nouvelle réglementation DT/DICT et l'amélioration de la prévention et de la sécurité.

Tarifs

Le 1^{er} juillet, la Contribution aux Charges de Service Public de l'Electricité (CSPE) est passée de 9 €/MWh à 10,5 €/MWh, conformément à la décision des pouvoirs publics prise en juillet 2011. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur. Elle finance principalement le développement des énergies renouvelables, la péréquation tarifaire et les tarifs sociaux de l'énergie. L'évolution de la CSPE représente pour les clients résidentiels bénéficiant des tarifs réglementés de vente de l'électricité une hausse moyenne de 1,3 % de leur facture, soit 9 € TTC par an.

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

Le 22 octobre, le Conseil d'État a annulé l'arrêté du 13 août 2009 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité sur la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010.

Le 28 novembre, le Conseil d'État a annulé, avec effet au 1^{er} juin 2013, le tarif d'acheminement (TURPE 3) approuvé en mai 2009 par les ministres chargés de l'économie et de l'énergie, qui était entré en vigueur le 1^{er} août 2009 pour une durée de 4 ans.

Évolutions législatives et réglementaires

Le 1^{er} janvier, entrée en vigueur des dispositions de l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011 relatives au financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale.

Le 8 mars 2012, modification réglementaire permettant l'automatisation de l'accès au Tarif de Première Nécessité (TPN). Tout client d'EDF éligible au TPN bénéficie, sauf opposition expresse de sa part, de l'attribution automatique de la réduction à laquelle il a droit.

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

Le nouvel arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2013, mais les dispositions relatives au récapitulatif annuel seront applicables à partir du 1^{er} janvier 2014.

Le 21 avril, publication au Journal Officiel (JO) du décret n°2012-533 relatif aux Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Energies Renouvelables (S3RER). Institués par la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, ces schémas sont élaborés par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité, en accord avec les gestionnaires des réseaux publics de distribution. Ils sont approuvés par le préfet de région concerné. Le décret précise la composition de ces schémas, leurs modalités d'approbation ainsi que les modalités financières de raccordement des producteurs d'électricité.

Le 1^{er} juillet, mise en place du Guichet Unique suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation DT-DICT, en application du décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011, relatif à la sécurité à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution.

Le 21 août, la composition et le fonctionnement du nouveau Conseil à l'électrification rurale, institué par la loi de finances rectificative du 28 décembre 2011 en remplacement du Conseil du fonds d'amortissement des charges d'électrification rurale, sont précisés par le décret n°2012-980.

Le 30 août, publication du décret n°2012-1003 modifiant le décret du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité. Ce décret vient notamment simplifier le dispositif retenu pour l'évaluation de la continuité d'alimentation.



Les perspectives

Le 7 septembre, une circulaire interministérielle a précisé les modalités d'organisation des conférences départementales annuelles, dites NOMÉ, placées sous l'égide des préfets, relatives aux programmes prévisionnels des investissements sur le réseau public de distribution d'électricité.

Le 20 octobre, parution au Journal Officiel de l'arrêté du 4 octobre 2012 reconduisant jusqu'au 31 décembre 2013, l'inscription provisoire de la méthode « GDO BT » en tant que méthode-type d'évaluation de la tenue globale de la tension sur les réseaux basse tension.

Le 27 décembre 2012, est entré en vigueur l'arrêté élargissant l'éligibilité aux tarifs sociaux. Auparavant, les ménages dont le revenu ouvrait droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) bénéficiaient du tarif première nécessité (TPN). Désormais, le TPN s'appliquera aux ménages dont le revenu ouvre droit à l'assurance complémentaire de santé (ACS), soit un plafond de revenu supérieur de 35% par rapport au précédent.

Les relations entre les concédants et leur concessionnaire

Dans le prolongement du Comité Technique Electricité (CTE) du **6 janvier 2012** et dans le cadre de la complète évaluation par la profession de la méthode d'évaluation de la tenue de tension dite « GDO BT », un séminaire d'information s'est déroulé, entre **mars et juin 2012**, sous l'égide de l'État et en association avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), des représentants des autorités concédantes, d'ERDF et d'autres GRD. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion.

Le 2 mars, la FNCCR et ERDF sont convenues d'un dispositif de suivi et d'évaluation des conférences départementales NOMÉ sur les investissements. En 2012, 49 conférences départementales se sont tenues sur le territoire métropolitain.

Le 18 juillet, la FNCCR et ERDF ont reconduit par avenant et pour une durée de trois ans, le protocole d'accord du 26 juin 2009 relatif au versement par ERDF aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement, de la Part Couverte par le Tarif (PCT). L'accord initial couvrait la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012.

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

Fin novembre, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, et Xavier Pintat, président de la FNCCR, ont exprimé, dans leur courrier respectif, une volonté commune d'approfondir le dialogue entre la FNCCR et ERDF sur plusieurs sujets essentiels se rapportant à l'organisation de la distribution publique d'électricité et aux relations contractuelles entre les concédants et le concessionnaire.

Le 18 octobre, la « Rencontre régionale d'ERDF » s'est déroulée dans le cadre de Fort Barraux. Michèle BELLON, Présidente du directoire ERDF a pu rencontrer des acteurs économiques, politiques et sociaux des trois départements des ALPES et leur a présenté la nouvelle organisation territoriale de l'entreprise. La manifestation a aussi permis, à Christophe ARNOUX, Directeur ERDF ALPES mais également Directeur Territorial ERDF SAVOIE, de présenter l'action volontariste du distributeur envers les concédants et plus globalement envers les clients. L'objectif de la soirée était de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la nouvelle politique du distributeur en région : plus proche de ses clients, à l'écoute des élus et privilégiant encore davantage la relation de proximité (cf photos p8).

Le 1er juin : signature d'une convention entre la commune de LA MOTTE SERVOLEX et ERDF :

Après les expérimentations Prévenance Travaux sur MODANE et COGNIN en 2011, ce furent d'abord, au tour d'AIX LES BAINS, MERIBEL LES ALLUES, puis LA MOTTE SERVOLEX de proposer ce service aux administrés.

Les habitants d'une trentaine de communes ont pu en bénéficier au cours du second semestre et depuis, Prévenance Travaux a été étendu à toute la Savoie.

Signature de la convention "Prévenance travaux"



C'est en présence de Robert Aguetaz, ancien responsable du groupe collectivités d'ERDF que Christophe Arnoux, Directeur ERDF Savoie et Luc Berthoud, Maire de La Motte-Servolex ont signé une convention de partenariat relative à la mise en place du service "Prévenance Travaux" sur la commune.

Ce nouveau dispositif permet de mieux répondre aux besoins des abonnés en les informant par courrier électronique ou SMS, des éventuelles coupures de courant nécessaires à des travaux programmés. Pour cela, il suffit simplement de s'inscrire gratuitement sur le site Internet www.erdf-provenance.fr



Les perspectives

.....

La qualité de service

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

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

La précarité énergétique et la solidarité

Le 20 mars, ERDF a renouvelé sa convention avec l'Union Nationale des PIMMS (UNPIMMS) pour la période 2012-2014.

Le 14 juin, Philippe Monloubou, directeur commerce d'EDF, a été élu président de l'UNPIMMS. A cette occasion, il a dévoilé la feuille de route de l'association pour les trois années à venir, notamment : la poursuite de la professionnalisation des salariés des points d'accueil PIMMS, la mise en place d'un fonctionnement basé sur la concertation entre l'Union et les associations locales, le renforcement de la notoriété de l'UNPIMMS.

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

Le développement durable

En novembre, ERDF a élaboré une nouvelle politique de développement durable en lien étroit avec son projet d'entreprise « 2015 Réussir ensemble ». Elle s'articule autour de trois axes majeurs : lutter contre le changement climatique et diminuer les impacts de l'entreprise sur l'environnement, renforcer sa proximité avec les territoires en participant à leur développement et à l'insertion des populations en difficultés, inciter les salariés d'ERDF à être des acteurs du développement durable.

Le système de comptage

Le 15 novembre, lors de son déplacement dans l'usine Landis & Gyr de Montluçon, Delphine Batho, ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, a fait part de sa volonté de voir aboutir le programme de déploiement du compteur communicant Linky. Soulignant qu'« une adhésion et une appropriation collective autour de ce projet sont nécessaires pour aboutir à sa finalisation concrète », la ministre a annoncé la mise en place de groupes de travail dont les conclusions seront présentées dans le cadre du débat sur la transition énergétique.

Les événements climatiques

Du 28 au 29 avril, des rafales de vent allant jusqu'à 150 km/h ont entraîné des dommages importants sur les réseaux électriques. Au plus fort de la tempête, plus de 160 000 foyers ont été privés d'électricité, notamment en région Rhône-Alpes. Grâce à l'intervention rapide de plus de 1000 agents d'ERDF et de salariés d'entreprises prestataires, les interventions sur le terrain ont permis de réalimenter 97 % des clients en moins de 24 heures et la totalité des foyers touchés par ces intempéries dans les 48 heures. Malgré la violence de cette tempête et de celle des **28 et 29 octobre**, les épisodes climatiques de 2012 n'ont pas été classés en événements exceptionnels.



Déneigement d'un poste DP aux Saisies



L'organisation de la distribution d'électricité

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

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

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

L'alimentation en électricité de la concession

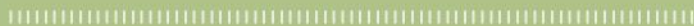
L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel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



Rencontre régionale à Fort Barraux le 18 octobre
en présence de Michèle Bellon



Focus sur le réseau public de distribution



Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

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

La production locale

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



Votre concession en quelques chiffres clés

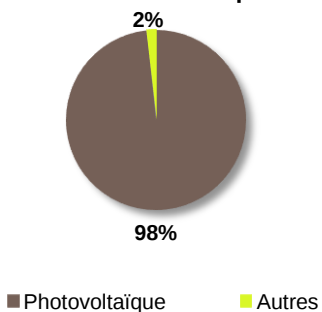
La double page infra présente en synthèse les données essentielles de votre concession.



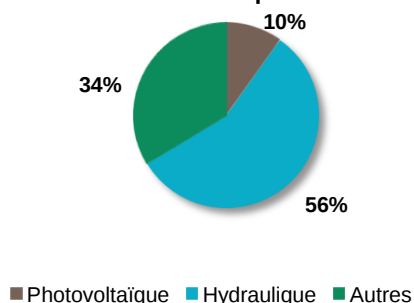
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession : 2 845 clients en injection (+9,5% % vs 2011) et 311 120 clients en soutirage (+1,0 % vs 2011)

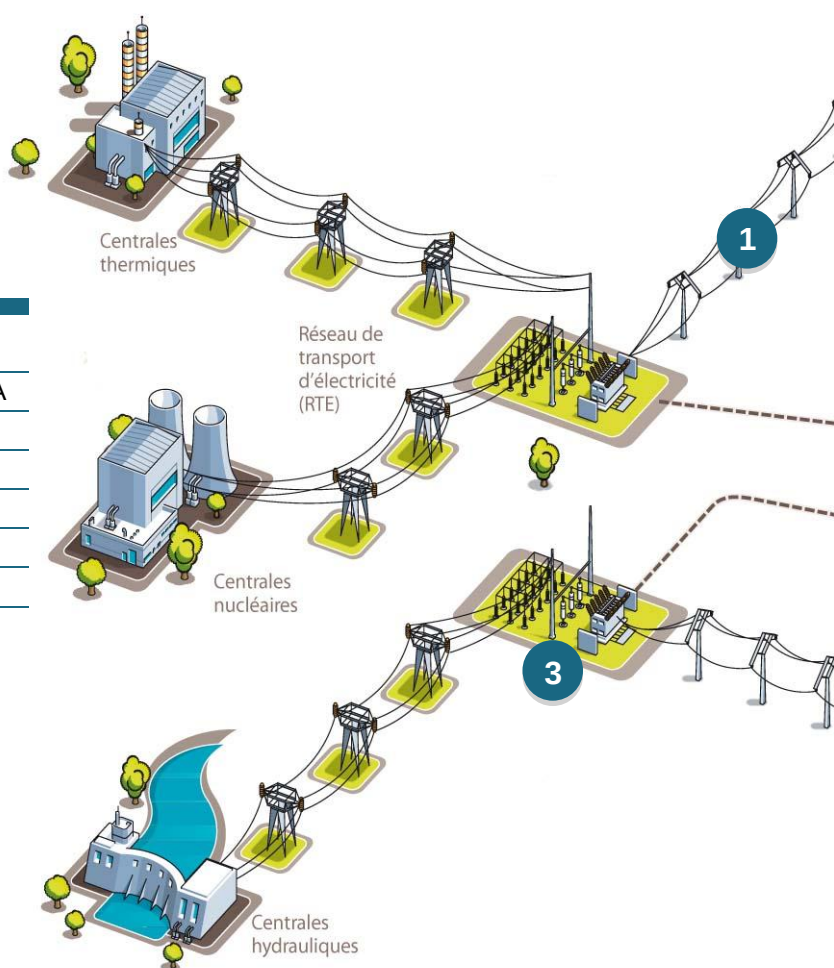
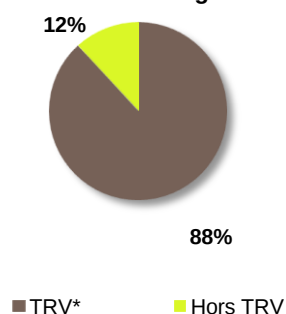
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition de l'énergie livrée



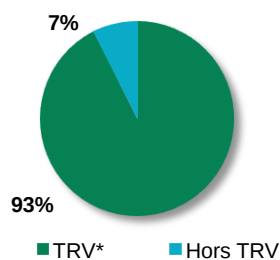
Chiffres clés

1	3 890	km de réseau moyenne tension HTA
2	2 845	installations de production
3	27	postes-sources
4	5 559	postes de transformation
5	311 120	clients
6	5 362	km de réseau basse tension



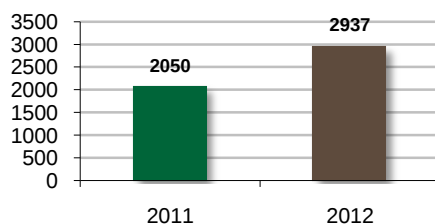
Les chiffres clés de la concession

Répartition du nombre de consommateurs



*Tarif Réglementé de Vente

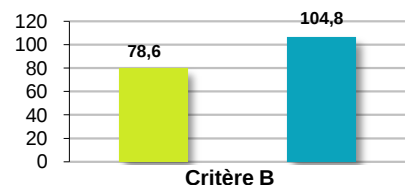
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



La qualité de desserte :

Critère B : 104,8 minutes
(+0,5 minutes vs 2011)

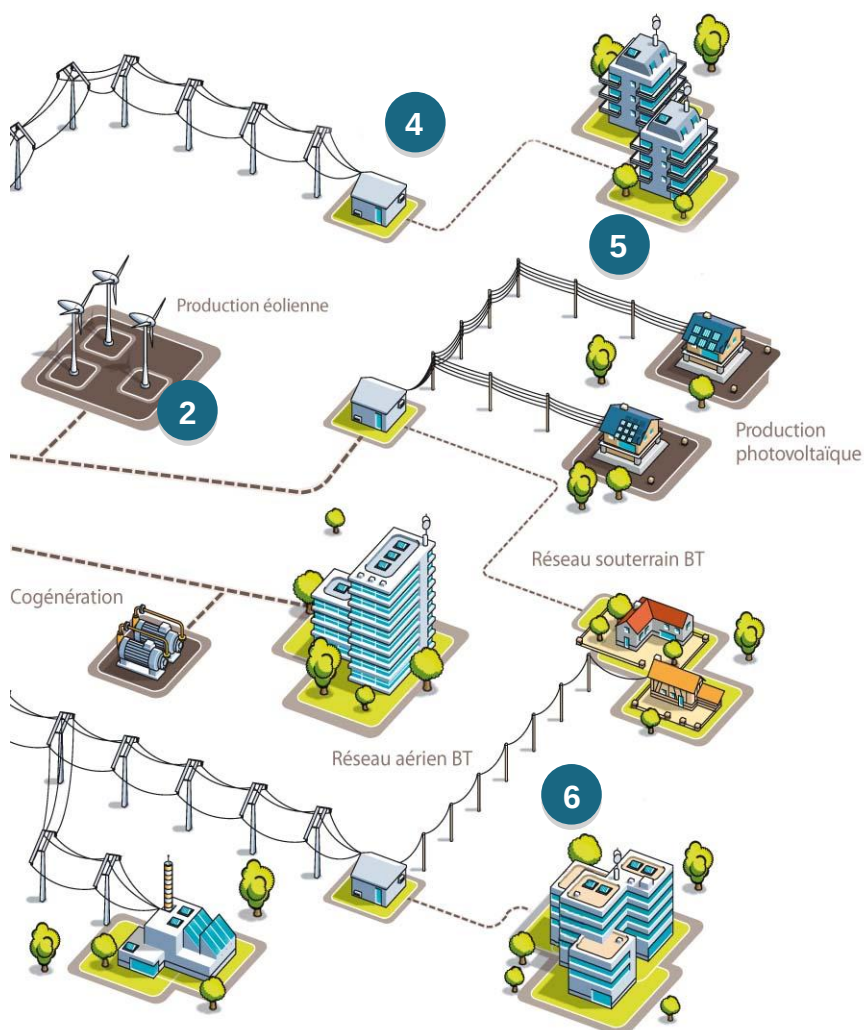
Durée moyenne de coupure des clients BT (en min)



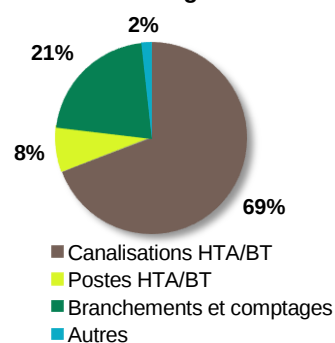
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Le patrimoine :

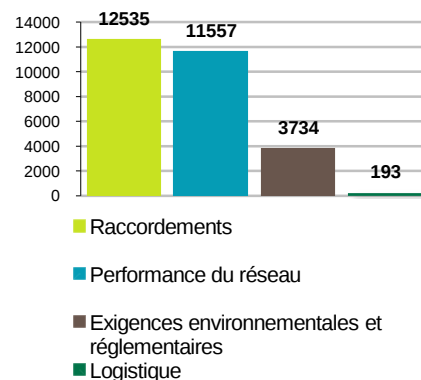
15 291 k€ engagés pour améliorer la qualité



Valeur comptable des ouvrages



Investissements ERDF sur la concession (k€)





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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique	14
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	14
A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012	16
A.1.3 Perspectives pour l'année 2013	21
A.2 La proximité avec les clients	24
A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien.....	24
A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement	25
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	28
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....	29
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	29
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	30
A.4 Les éléments financiers de la concession	32
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	32
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	33

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2012, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de la fourniture

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

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen¹ ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul (3 min) par rapport à 2011 qui avait été une année peu perturbée au plan climatique, mais en amélioration de 33 % par rapport à la valeur moyenne nationale observée en 2010.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels, le temps de coupure moyen (ou critère B HIX²) est de 73,6 minutes hors incidents sur le réseau de transport soit une hausse de 3 minutes.

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

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

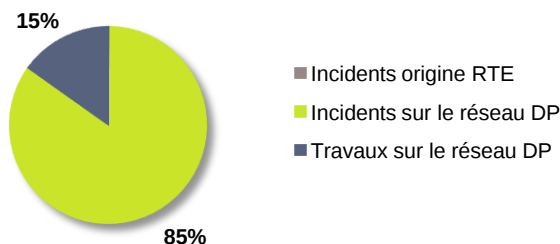
Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Temps de coupure toutes causes confondues (en min)	Durée moyenne totale annuelle par client BT		
	2011	2012	Variation
Critère B Concession	104,3	104,8	0,6%

L'année 2012 a été marquée en Savoie, comme dans toutes les Alpes, par l'incidence de quatre événements climatiques majeurs : les 5-6 janvier (tempête ANDREA), 29 avril, 28 octobre, et 6-8 décembre. Les incidents résultants ont fortement dégradé la mesure de la qualité perçue (critère B) des réseaux les plus exposés aux intempéries. En particulier lors de la tempête ANDREA et de celle survenue début décembre, on a pu constater des chutes de neige exceptionnelles, associées à de fortes rafales de vent, entraînant la destruction partielle ou totale des réseaux à proximité. Fins avril et octobre, c'est la violence du vent qui a été dévastatrice (195km/h relevés au col de La Masse et plus de 100km/h en plaine).

Au final, malgré un nombre de coupures pour travaux en légère augmentation, la durée de coupure correspondante diminue de 3 min ; le critère B de la concession se maintient au niveau de celui de 2011 (+0,5 min), essentiellement à cause du nombre d'incidents (HTA et BT) ayant provoqué des coupures longues en hausse de 12%.

Répartition de la durée des coupures par origine



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

² Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.1.3

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

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

Pour mémoire, afin d'accueillir dans de bonnes conditions les raccordements des producteurs d'énergie sur le réseau public de distribution, ERDF a ajusté en 2010 certains paramètres entrant dans les calculs de tension réalisés à partir de l'application GDO-SIG et contribuant à la vision modélisée du nombre de CMA. Les mises à jour ont porté sur l'actualisation des profils de consommation des clients et des températures de référence déterminant les périodes de fortes consommations. En complément, ERDF a opté pour l'utilisation complète de la plage de tension +/-10% telle que définie dans le décret Qualité du 24/12/2007. Cette démarche d'ajustement technique et réglementaire a permis d'avoir une vision plus précise et objective de l'état du réseau.

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

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

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

Clients BT mal alimentés	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 200	2 112	-4,0%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,7%	0,7%	-

Les travaux de renforcement réalisés par ERDF sur la HTA comme sur la BT ont permis de compenser l'évolution naturelle des charges qui reste importante sur un département relativement dynamique.

D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C1.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte

La tempête ANDREA

décrite par la presse locale :



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

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

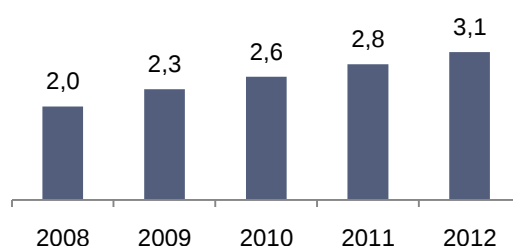
Les investissements du concessionnaire en 2012

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 63 % pour atteindre 3,06 milliards d'euros en 2012. En particulier, les investissements consacrés à la qualité sont en hausse de 15 % en 2012. En cumulé depuis 2008, ces investissements consacrés à la qualité ont ainsi augmenté de 85 %.

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

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

Investissements d'ERDF
en Md€



Réseaux HTA et BT : La stratégie 2012 d'ERDF en Savoie vise principalement à affranchir les réseaux des aléas climatiques, particulièrement sensibles en zone de montagne, et à accompagner la croissance de l'activité économique.

Une part importante des investissements délibérés ces dernières années porte principalement sur la mise en souterrain de réseaux HTA en zone boisée. En outre, afin de gagner en réactivité lors des incidents climatiques et de minimiser la durée des coupures pour notre clientèle, nous menons une politique soutenue de pose d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT).

En complément d'une augmentation significative des dépenses d'élagage, suite aux visites hélicoptères, nous accroissons depuis deux ans les dépenses de maintenance sur les réseaux pour en garantir la fiabilité. Nous poursuivons aussi les actions de maintenance lourde pour remettre à niveau technique certaines portions d'ouvrages aériens HTA.

Par ailleurs, dans le cadre des renouvellements de câbles à isolation papier, des travaux importants sont entrepris dans plusieurs villes, afin de limiter les risques de défaillance tout en augmentant les capacités de transit des réseaux. Un effort particulier est également consacré aux postes DP urbains avec le renouvellement de tableaux HTA anciens.

Enfin des travaux de renforcements ciblés sont réalisés sur l'ensemble de la concession afin de donner au réseau la capacité d'accompagner le développement local.

Postes-sources : Le programme d'investissements sources s'oriente principalement sur 5 axes :

- le renforcement lié à l'évolution des puissances appelées et la sécurisation en cas de perte d'un élément du poste-source : création de postes-sources, ajout ou renforcement de transformateurs HTB/HTA,
- la problématique du secours des postes-sources en zone urbaine dense,
- la qualité par la fiabilisation du Contrôle Commande des postes-sources : renouvellement du Contrôle Commande au palier numérique,
- la qualité par la fiabilisation des rames HTA des postes-sources : renouvellement des rames HTA obsolètes ou à criticité élevée,
- l'exigence en termes de sécurité et réglementation : Neutre Compensé.



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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissements d'ERDF en 2012, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.

Investissements ERDF (en k€)	2011	2012
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 314	12 535
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	13 432	15 291
2.1 Performance du réseau	9 514	11 557
Dont renforcement	3 953	3 510
Dont climatique	2 450	4 034
Dont modernisation	2 288	2 913
Dont moyens d'exploitation	823	1 100
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 918	3 734
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	890	991
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 409	1 326
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 619	1 417
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	30	193
Total (en k€)	25 776	28 019
Dont investissements postes-sources sur la concession	1 720	1 021

Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées pour l'élaboration de biens durables.

La hausse globale de 8,7% des investissements réalisés sur la concession entre 2011 et 2012 s'explique principalement par la hausse des investissements dits « délibérés » au service de la performance du réseau (+22%) ; les travaux de raccordements des nouveaux clients étant restés à un bon niveau.

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

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

Dans le CRAC 2011, ERDF avait présenté les principaux travaux programmés en 2012 ; comme prévu, les chantiers HTA de la Féclaz et des Aillons ont effectivement mobilisé une grande part de nos ressources : on peut le vérifier dans le tableau des travaux HTA ci-après.

Tout d'abord, nous revenons sur un chantier 2012 d'envergure : MONTAIMONT – Le Hameau du Fay.

Cette affaire est exemplaire puisqu'elle concerne à la fois les réseaux HTA et BT, mais surtout parce qu'elle a permis de réunir plusieurs acteurs.

Le chantier en quelques chiffres :

- coût total du chantier : 300k€ (dont 238,8k€ sur 2012),

- participation du SDES et de la commune : 50.000 euros (enfouissement des réseaux basse tension existants).

Construction et enfouissement de :

- 4 km de réseaux moyenne tension (20 kV),
- 0,3 km de réseaux basse tension,
- 1 poste de transformation de distribution publique construit et intégré dans l'environnement,
- dépose de 1,8 km de réseaux aériens basse tension (en hélicoptère).



Réunion avec la commune et le SDES

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

ERDF et le SDES ont une démarche coordonnée qui s'est également concrétisée lors du chantier de la RD 14 à LA MOTTE SERVOLEX :



La RD 14 présentait un alignement de plus de 5 km de réseaux électriques moyenne tension, mais également un réseau d'éclairage public et de lignes téléphoniques. Par un partenariat réunissant la ville de la Motte-Servolex, le Conseil Général et le SDES, ERDF a réalisé la mise en souterrain des réseaux en juin 2012.

Les principaux travaux en HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-Source	Départ	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
LES DESERTS	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le poste source Liaison PLAIMPALAI DESERT. PAC*	BUISSON-RD	FECLAZ	669,8
ST-ALBAN-LEYSSE	Renforcement et mise en souterrain de la desserte de la Feclaz depuis le PS.	BUISSON-RD	FECLAZ PLAIMP.	518,5
SAINT-JEAN-D'ARVEY	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Liaison Puisat-Villard. PAC	BUISSON-RD	FECLAZ	467,3
LES DESERTS	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Plaimpalais-Frettaz. PAC	BUISSON-RD	FECLAZ	448,1
BEAUFORT	Modification des schémas d'exploitation des départs HTAS BEAUFORT et ARECHE. PAC	BEAUFORT	BEAUFO	442,2
LES DESERTS	Renforcement et mise en souterrain de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Plaimpalais	BUISSON-RD	FECLAZ PLAIMP.	419,6
LA MOTTE-SERVOLEX	Renforcement : Modification de la structure HTA vers Technolac et éco quartier des Granges.	MOTTE SERVOLEX	B.AERI	395,3
MONTGELLAFREY	Col de la Madeleine : restructuration suite à incident climatique. PAC	ST-AVRE	BUGEON	255,7
BEAUFORT	Enfouissement HTA entre STE Barbe -Les Rognoux-Barrage St Guerin - Colonie Laurent. PAC	BEAUFORT	ARECHE	255,0
GRIGNON	Enfouissement de deux départs FRONTENEX et LA BATHIE. Tronçon Grignon-Gilly. PAC	ARLANDE	FRONTE LA.BATHIE	245,5
AILLON-LE-JEUNE	Renforcement et enfouissement de la desserte des AILLONS depuis le PS. PAC	CHATEAUNF	AILLON	193,9

***PAC : Plan Aléa Climatique**

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

Les travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Finalité	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
HAUTELUCE	Renforcement desserte BT avec création poste H61 LE REVERS	Renforcement	97,2
LE BOURGET-DU-LAC	Réseau en contrainte et surcharge transfo. –La Matassine- Création nouveau poste.	Renforcement	71,6
COISE-ST-JEAN-PIED-GAUTHIER	Reconstruction poste & restructuration réseau. Poste Rubaud	Renforcement	61,7
JONGIEUX	Reconstruction poste H61 & restructuration Jongieux le Haut	Renforcement	40,5
BEAUFORT	Contrainte de tension et d'intensité. Poste Ponts et chaussées	Renforcement	38,4
CREST-VOLAND	Contrainte Chalet CAF	Renforcement	37,3
SONNAZ	Contrainte Poste Montagny	Renforcement	35,3
N.DAME-DE-BELLECOMBE	Contrainte BT Poste Chelou	Renforcement	33,7
MOTZ	Renouvellement Fils nus, zone boisée par torsadé - La Rippaz	Modernisation	23,1
AIX-LES-BAINS	Contrainte intensité rue des bains	Renforcement	22,5

Les travaux dans les postes-sources

Le programme d'investissements sources en 2012 sur le territoire de la concession a permis de :

- améliorer la fiabilité et limiter les risques de surtensions du poste de Buisson Rond en passant un transformateur en Neutre Compensé (MALTEN) et en sécurisant l'installation interne du poste, soit un montant total des travaux de 510k€,
- renforcer les ouvrages du poste de Vignotan en ajoutant un 2ème transformateur de 20MVA, soit un montant total des travaux de 1 246k€,
- améliorer la qualité et la sécurité contre les surtensions du poste de Yenne en passant un transformateur en Neutre Compensé (MALTEN), soit un montant total des travaux de 539k€.

Tous ces chantiers sont terminés.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2012, avec la localisation des travaux, est proposée en partie C.1.4.**

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

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

Investissements ERDF (en k€)	2012
Poste-source de ESPAGNOUX situé en Haute-Savoie	252
Poste-source de MEGEVE situé en Haute-Savoie	602

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

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

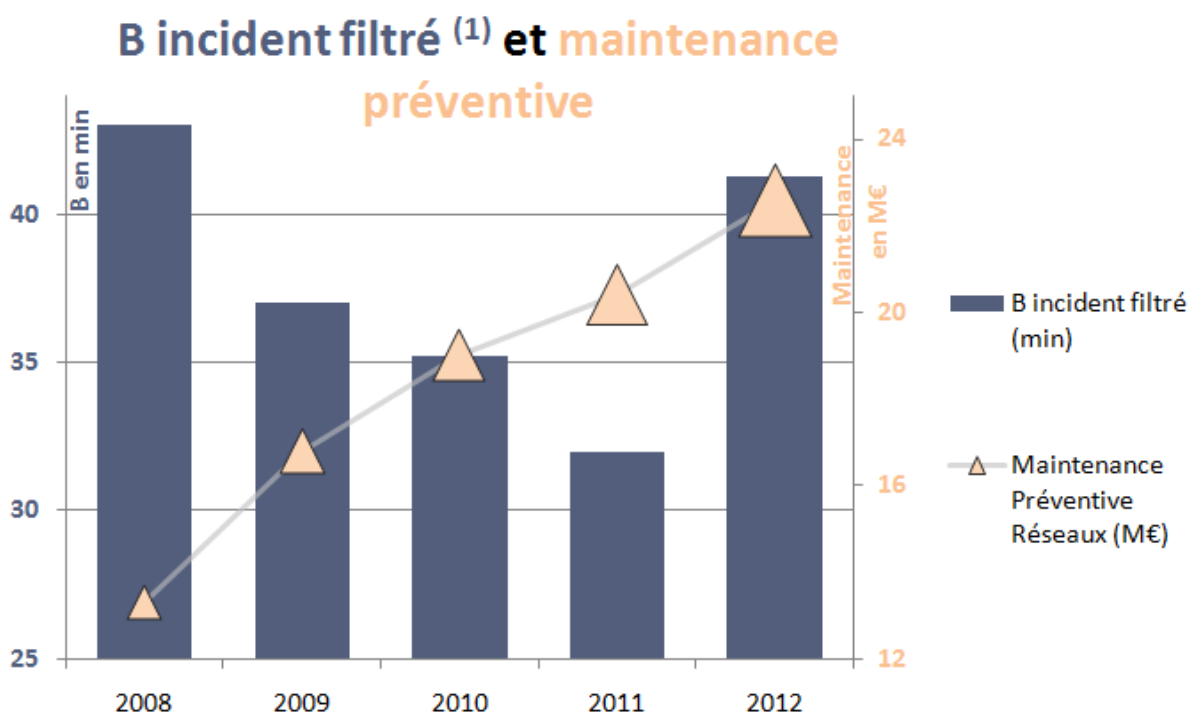
Afin de réduire le nombre de pannes sur les réseaux HTA et BT, notamment lors d'aléas climatiques (tempêtes et neige collante), la stratégie régionale d'ERDF s'est orientée depuis 2009, vers un renforcement significatif des travaux d'élégage. En 2012, 12,1 millions d'euros ont ainsi été consacrés à l'élégage-abattage, répartis entre 10,5 millions d'euros en HTA et 1,6 millions d'euros en BT, soit une hausse de 28% par rapport à l'année 2011 et même de 128% en comparant à 2008.

Les études réalisées les années précédentes en matière de maintenance prédictive ont été complétées pour établir un guide d'expertise des réseaux et des postes qui définit des critères permettant de mieux prioriser nos interventions. ERDF en région Rhône-Alpes s'est également engagée en 2012 dans l'expérimentation de techniques innovantes permettant de disposer d'un diagnostic approfondi des réseaux aériens HTA, telles que l'utilisation de drones et de systèmes Lidar embarqués sur hélicoptère.

Les ressources financières globales consacrées à la maintenance préventive des réseaux (élégage, entretien, mesures de terres, mise en conformité des hauteurs de lignes...) sont passées de 13 millions d'euros en 2008 à 22,6 millions d'euros sur Rhône-Alpes Bourgogne.

Malgré cette hausse constante des moyens financiers alloués, les nombreux aléas significatifs survenus en 2012, ont rompu la tendance baissière observée depuis 2008. Le nombre d'incidents a sensiblement augmenté par rapport à 2011, année plus clémente en termes de climat, pour revenir au niveau de 2010. Le critère B incident filtré s'établit à 41,3min.

Dans ce contexte, des plans spécifiques de désensibilisation aux aléas climatiques sont en cours d'établissement dans les départements le nécessitant afin d'améliorer le service à la clientèle.



(1) B incident filtré : critère ERDF permettant d'atténuer l'impact des aléas météorologiques importants

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

ERDF Savoie

	2012
Longueur de réseau traité (en km)	94
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 159

Les commandes d'ERDF de prestations d'élégage, comme d'ailleurs celles de construction de lignes, s'effectuent pour plus de la moitié auprès de PME régionales.

Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C1.2 et plus de détails sur les travaux d'ERDF sont proposés en C1.4.

A.1.3 Perspectives pour l'année 2013

ERDF poursuit ses efforts d'investissements pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques.

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

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

La stratégie d'investissements sur les réseaux en moyenne tension est un facteur clé d'amélioration de la qualité de desserte en électricité. Ces investissements sont engagés de façon à poursuivre dans les années à venir la progression des résultats perçue depuis 2011 au niveau national. Leur coordination avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour assurer une allocation efficiente des investissements.

Nos diagnostics et nos priorités d'investissements

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

Tirant les enseignements des récents événements climatiques en Savoie, ERDF met l'accent pour 2013 sur la réactivité face aux incidents et sur l'amélioration de la qualité du réseau HTA vulnérable.

L'ambition locale est d'une part, de doubler le nombre d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) mis en service, afin de faciliter la réalimentation des clients en cas d'incidents et diminuer fortement le nombre de clients impactés par des coupures de longue durée.

D'autre part, les équipes en charge des études techniques et de la maîtrise d'ouvrage ont démarré un chantier approfondi visant à cibler les investissements pour améliorer la qualité sur les réseaux HTA. Pour les réseaux les plus fragiles et vulnérables, qui se retrouvent impactés de façon récurrente lors des incidents de grande ampleur, il a été décidé de les traiter de manière exhaustive en mettant en œuvre un ou plusieurs des leviers disponibles : renforcement, enfouissement, entretien, prolongation de la durée de vie, élagage, pose d'OMT, pose d'Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD), refonte des schémas de (ré)alimentation et définition de Premiers Points d'Intervention (PPI) adaptés.

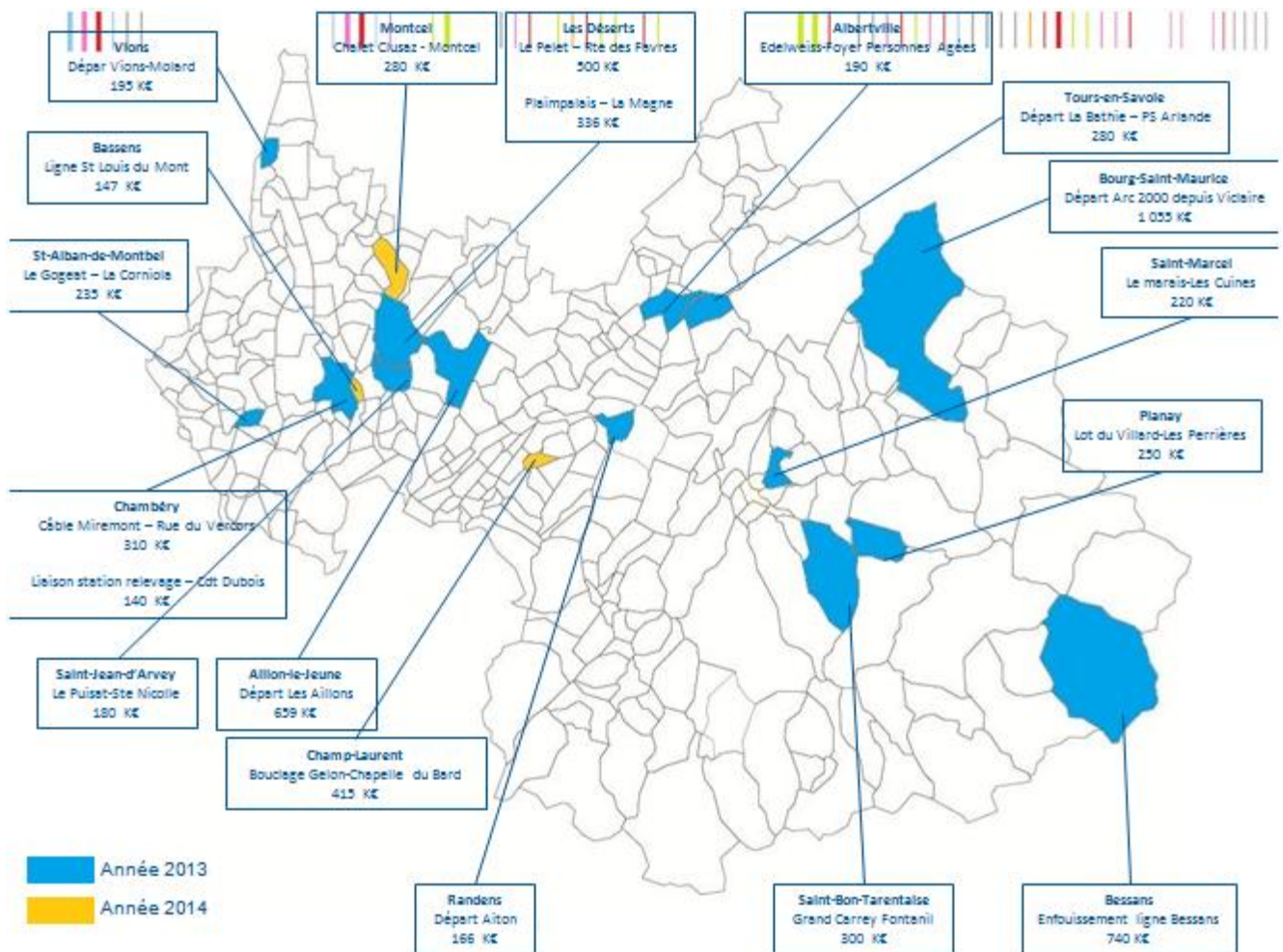
Dans la poursuite du Programme Travaux 2012, le prochain programme d'investissements sources sur le territoire de la concession permettra en particulier de :

- améliorer la qualité et la fiabilité du poste de Grand-Verger qui alimente une zone urbaine dense, en sécurisant l'installation interne du poste,
- renforcer l'alimentation de la zone de Bourg-Saint-Maurice et améliorer la fiabilité au poste de Malgovert en renouvelant le contrôle commande (en version numérique) et en ajoutant un 2ème transformateur de 20MVA,
- renforcer l'alimentation de la zone de Chambéry nord-est et limiter le risque de surtensions au poste de Drumettaz en ajoutant un 2ème transformateur de 36MVA et en passant le régime de neutre d'un transformateur en compensé (MALTEN),
- accompagner le développement de la zone des Saisies et de l'Espace Diamant par la création d'un poste-source aux Saisies d'une puissance de 2 x 20MVA.



Le poste de Malgovert à Séez

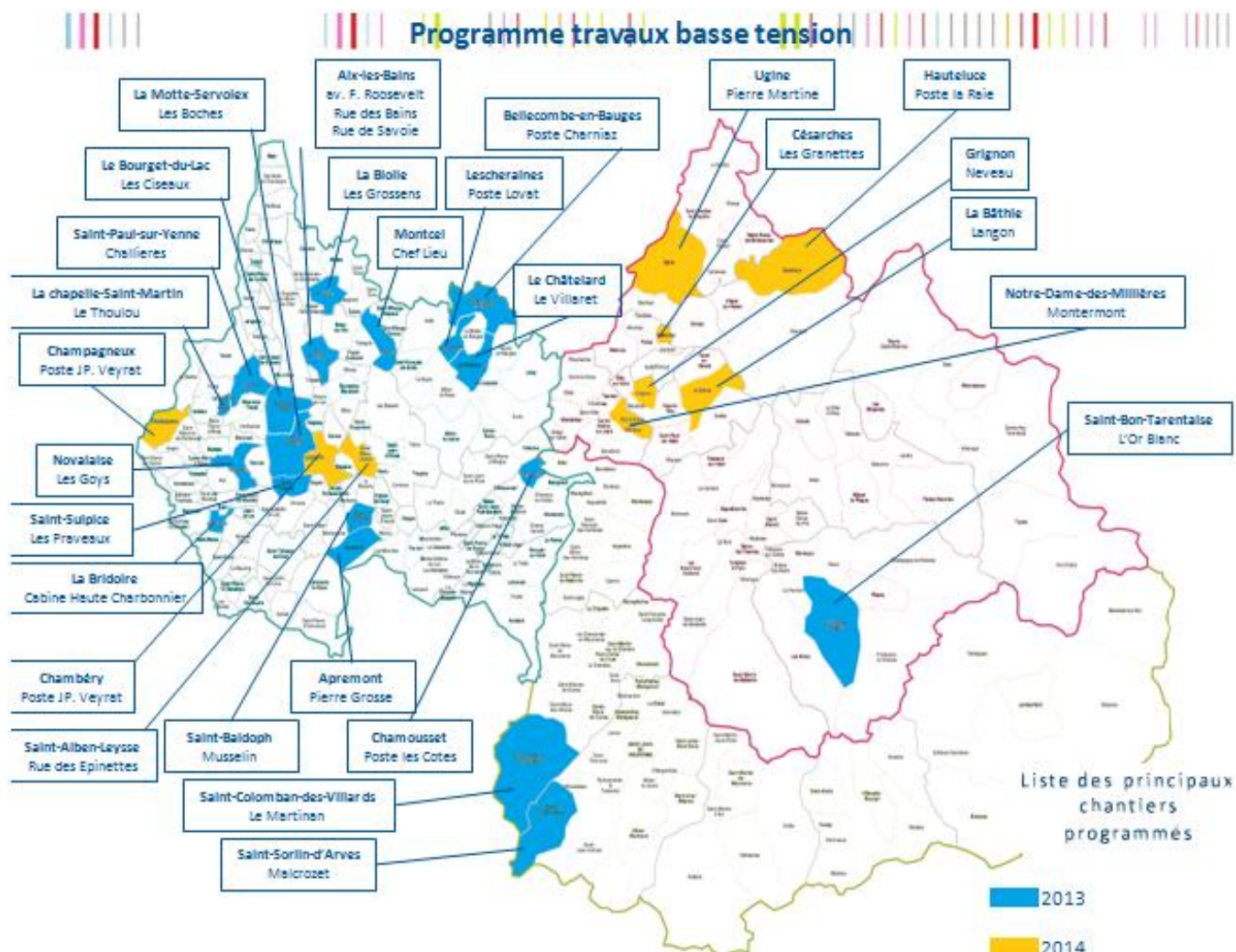
Les principaux chantiers HTA en 2013 concerneront le renforcement par la création d'un nouveau départ sur Bourg-St-Maurice et des travaux d'enfouissement dans le cadre du Plan Aléa Climatique (PAC) sur Bessans, Aillon-le-Jeune et les Déserts.



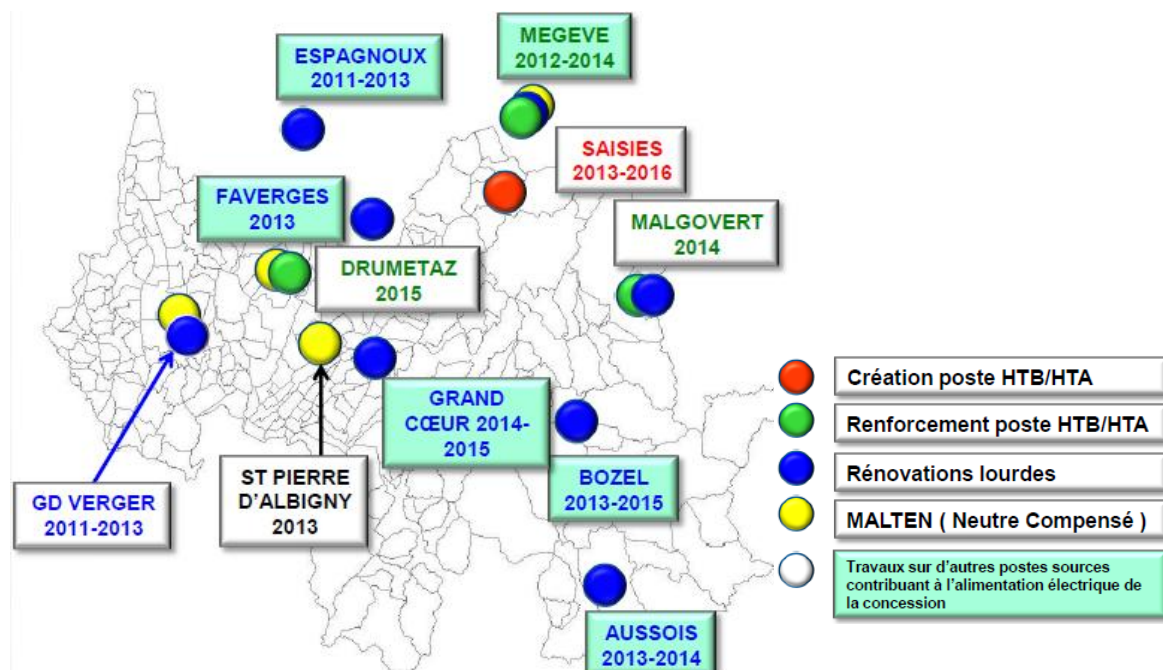


A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire

Carte des travaux BT prévus en 2013 / 2014



Carte des chantiers postes-sources (programme pluriannuel)





A.2 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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

L'efficacité des accueils ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2011	2012
Accueil Acheminement	96,3%	95,2%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	93,9%	92,2%
Accueil Dépannage	90,3%	85,9%

L'augmentation du volume d'activité essentiellement sur le sillon rhodanien explique la légère dégradation de l'accessibilité des accueils Acheminement et Raccordement observée globalement ; néanmoins les taux restent tout à fait corrects. L'ARE est le point d'entrée des clients souhaitant un raccordement ; ces derniers peuvent nous contacter de 8h00 à 17h00 pour un traitement rapide de leurs demandes.

En 2012, le centre d'appel dépannage de la région Rhône Alpes Bourgogne a reçu environ 800 000 appels. Un premier niveau d'information fourni par notre serveur vocal interactif a permis d'en traiter près de 60%.

Au final, ce sont environ 340 000 clients qui ont souhaité prendre contact avec un de nos techniciens après avoir écouté les messages contextualisés du serveur vocal interactif.

Disponible 24h/24h, notre équipe de l'accueil dépannage a finalement traité en direct près de 86% de ces appels clients.

Bien que toujours satisfaisante, l'accessibilité passe pour la 1ère fois depuis plusieurs années en deçà de 90%. Cette baisse conjoncturelle est principalement liée à l'impact d'importants événements climatiques survenus dans la région (intempéries, vents, neige collante, ...). Ce taux n'inclut pas les clients dits "prioritaires" (services de sécurités, pompiers, malades à haut risque vital) et les collectivités locales qui ont bénéficié quant à eux d'une accessibilité de plus de 96%.

A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement

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

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

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

Le raccordement des consommateurs

En 2012, l'activité de raccordement est restée soutenue avec la mise en service de plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, ce qui représente un niveau équivalent à celui de 2011.

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

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1 541	1 481	-3,9%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	52	62	19,2%

La légère diminution du nombre de permis de construire qui s'est manifestée en 2012 devrait se traduire en 2013 par une stabilisation de l'activité, alors qu'en ce qui concerne les raccordements collectifs, on s'oriente vers une très faible baisse.

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

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements individuels et collectifs neufs réalisés	354	

Raccordement BT de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	86	

Nombre de raccordements en HTA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	19	



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

Dans le domaine du raccordement, la satisfaction globale est mesurée pour les clients particuliers et pour les clients professionnels dont la puissance est inférieure à 36 kVA :

Taux de satisfaction raccordement (clients BT ≤ à 36 kVA)	Maille Alpes		
	2011	2012	Maille nationale
Clients particuliers	70,5%	79,4%	84,1%
Clients professionnels	65,9%	74,2%	77,1%

Au niveau régional, les mesures mises en place dès 2011 contribuant à la simplification du processus (appel du client dès sa demande d'autorisation d'urbanisme, interlocuteur identifié, nouvelle organisation avec la création d'agences Raccordement...) ont permis de nettement améliorer la satisfaction des clients en 2012.

Le raccordement des producteurs

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

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

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

Raccordement d'installations de production sans adaptation de réseau	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	585	239	-59,1%

Après les baisses constatées ces 2 dernières années sur toutes les régions, la tendance pour 2013 serait à la stabilisation ou même à un léger rebond du nombre de réalisations de raccordements de producteurs.

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

Raccordement d'installations de production avec adaptation de réseau	Concession
	2012
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	2

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2012	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	2 799	11 260
producteurs d'énergie d'origine éolienne	1	ICS
producteurs d'énergie d'origine hydraulique	37	64 818
autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	8	38 631

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

Les nouvelles installations de production (principalement des panneaux photovoltaïques) sont réparties de façon diffuse sur la concession, ce qui n'est pas sans conséquence sur notre pilotage du réseau qui permet d'assurer l'équilibre entre une production décidée par la météo et la consommation.



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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2011	2012	Variation
Concernant les branchements sans adaptation de réseau	77,2	84,3	9,2%

Les impacts de l'application du décret DT-DICT et des règlements de voiries de plus en plus contraignants expliquent la hausse du délai.

Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

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

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

Localement, les délais d'envoi sont meilleurs et vous sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	95,2%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	4,4	

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	92,3%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	16,0	

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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	92,4 %	93,1%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	91,3%

ERDF veut réinvestir la relation avec les clients ; à cet effet, le lancement d'un **accueil distributeur ERDF** dans chaque région en 2013 permettra d'améliorer l'écoute et la complète prise en charge de toutes les demandes des clients.

La gestion des réclamations

Au périmètre de la concession, ce sont 2 241 réclamations qui ont été enregistrées sur le segment des clients particuliers, elles se décomposent de la manière suivante :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2011	2012
Raccordements	14,1%	10,1%
Relève et facturation	40,9%	43,3%
Accueil	1,8%	1,2%
Interventions techniques	25,3%	24,5%
Qualité de la fourniture	17,9%	20,8%
Total	100,0%	100,0%

On constate sur la concession une augmentation du nombre des réclamations des particuliers par rapport à 2011. Il existe plusieurs explications à cette hausse et au niveau élevé du taux « relève et facturation » :

- une professionnalisation du personnel en charge de la saisie dans l'outil informatique,
- une meilleure connaissance par les clients des moyens d'émettre une réclamation,
- une conjoncture économique difficile avec augmentation de la précarité, entraînant plus de contestations de factures.

Par ailleurs, étant donné les événements climatiques subis en 2012, le taux de réclamations « qualité de fourniture » est celui qui progresse le plus nettement.

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

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

Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients ainsi que les réclamations sont fournis dans le chapitre C2.3.

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

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

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

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

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement des projets de territoires

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations. La contribution d'ERDF porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

Comme les années précédentes, ERDF a participé au projet de rénovation urbaine des Hauts de CHAMBERY (ANRU), ainsi qu'au contrat urbain de Cohésion Sociale (CUCS).

La contribution à l'économie locale

2012 a été une année importante pour l'embauche dans la Direction Régionale Alpes (départements de l'Isère, Haute Savoie et Savoie) avec un recrutement de 100 agents.

Autres actions de partenariat et de sponsoring

ERDF SAVOIE a mené de nombreuses actions de partenariat local parmi lesquelles :

- l'opération « Même pas Mal » pour les enfants malades (en collaboration avec le LIONS Club) : il s'agit de financer des fresques sur les murs et plafonds des salles de soins des hôpitaux qui accueillent des enfants. La distraction ainsi procurée aide à oublier la douleur,
- le soutien à l'orchestre TETRALYRE ainsi qu'à l'atelier de peinture de l'APF : ces 2 partenariats de longue date confirment l'engagement d'ERDF auprès des handicapés,
- le parrainage d'une promotion de « Job Academy » de la Fondation Agir Contre l'Exclusion : ERDF fait partie du bureau local des entreprises partenaires du Club FACE CHAMBERY,
- l'accompagnement de la banque alimentaire de Savoie,
- le concours départemental des villes et villages fleuris de SAVOIE pour la première fois en 2012 : ce concours rassemble 137 communes qui font des efforts notables pour améliorer leur environnement. Les critères de sélection englobent le taux de réseaux électriques en souterrain,
- la caravane du Tour de France : par le biais très médiatique et populaire de ce type d'épreuve, ERDF a organisé une collecte pour l'association HABITAT et HUMANISME.



Peinture de Hélène SARTRE



Délégation départementale de Savoie
306, Rue Jules Bocquin - 73000 CHAMBERY
Tel : 04 79 69 41 81 - Fax : 04 79 69 50 51
adl73@wanadoo.fr

**VOYAGE AVEC
LES ARTISTES DE L'APF
EXPOSITION DE PEINTURE
Le Printemps de La Ravoire 2012
Au Val Fleuri**

Samedi 12 Mai et
Dimanche 13 Mai de 10h à 18h

Toutes les œuvres sont réalisées par des personnes en situation de handicap moteur dans le cadre de l'atelier peinture « L'ENVOLEE » de l'Association des Paralysés de France, Délégation de Savoie.





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

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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

Dans la continuité des précédentes années, ERDF SAVOIE a poursuivi les actions de sensibilisation envers tous les professionnels amenés à travailler à proximité des ouvrages électriques souterrains ou aériens. Une convention de partenariat a été actée avec la Fédération départementale de pêche dont la concrétisation se voit au travers des panneaux d'avertissement à destination des pêcheurs, et posés dans les zones où des lignes survolent des zones fréquentées par ces derniers.

Afin de sensibiliser les aéroliers, et aux côtés de RTE, ERDF a participé aux Montgolfiades des Saisies en avril 2012.

Enfin, en octobre 2012, sur le site de MONTMELIAN, des démonstrations du camion court circuit ont rassemblé des maires et des professionnels de l'électricité pour les alerter sur les risques de court circuit.

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

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2011	2012
En agglomération	93 %	96 %
Hors agglomération	91 %	93 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	92 %	94 %

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

Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante ou des communes est contractuellement de 525 k€.

Autres actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

Les postes de distribution publique (non intégrés aux bâtiments) sont souvent l'objet de tags peu esthétiques. ERDF Savoie a sollicité les collèges contenant des sections SEGPA (Section d'Enseignement Général Adapté Professionnel) pour la réalisation de fresques peintes sur ces ouvrages. Le premier collège à s'être porté volontaire est celui de LA VILLETTE à La Ravoire.

Ainsi, un groupe d'élèves de 3^{ème} encadrés par un professeur, a :

- préparé une esquisse de fresque qui a été soumise aux élus de LA RAVOIRE,
- accueilli à l'école un intervenant ERDF pour leur expliquer comment cet ouvrage s'insère dans la distribution d'électricité,
- mis en peinture le poste courant mai 2012.

Ce type de projet, éducatif et concret, permet de valoriser le patrimoine de la commune et lui assure une pérennité artistique durable.

Ce même type de projet a été réalisé avec les jeunes du SIVU de PONT DE BEAUVOISIN.

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



1)



2)

1) poste LES CLAPETS par les jeunes de la section SEGPA du collège de la Villette-la-Ravoire

2) poste CHEMIN DE PUISAT par les jeunes du SIVU de Pont de Beauvoisin

Le 4 mai 2012 :

« Le Parc de la Vanoise, celui des Bauges, celui de Chartreuse, la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) et ERDF signent une convention pour neutraliser l'impact des lignes électriques sur les oiseaux : d'avance, le gypaète barbu, l'aigle royal, le grand duc, le faucon pèlerin et bien d'autres leurs disent merci ! ». Cette convention a pour but de mettre en œuvre des actions de neutralisation des impacts des réseaux aériens électriques sur ces oiseaux emblématiques du département de la Savoie.

La 1^{ère} zone choisie pour initier les travaux de neutralisation sur le département de la Savoie est la commune de Saint-Christophe-la-Grotte dans le massif de la Chartreuse, opération qui s'est déroulée le 11 décembre 2012.

10 mai 2012 - Elagage hélicoptéré : Bonneval Tarentaise a été le siège d'une opération spectaculaire d'élagage. Une scie à 10 lames de 55 cm chacune, d'une longueur de 7,30 m et d'un poids de 500 kg est suspendue sous l'hélicoptère par l'intermédiaire d'une élingue rigide auto-stabilisante. Elle permet de gagner en efficacité, notamment dans des zones très difficiles d'accès.



A.4 Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

Produits (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des produits	132 003	144 556
Dont :		
Recettes d'acheminement	105 176	118 453
Autres recettes	9 336	9 894
Autres produits divers	17 490	16 209

Charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des charges	121 894	128 766
Dont :		
Achats et charges d'exploitation	82 998	89 403
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	5 120	6 019
Dotations nettes d'exploitation	27 369	27 108
Autres charges diverses	6 408	6 235

Contribution à l'équilibre	Concession	
	2011	2012
Montant (en k€)	2 290	2 694

Total des produits – total des charges	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre) (en k€)	7 819	13 096

La contribution à l'équilibre est positive pour le SDES ce qui signifie qu'elle est assimilable à une charge pour cette concession, qui contribue à l'équilibre du système global fondé sur le principe de péréquation tarifaire (tarif unique). La différence entre les produits et les charges, y compris la contribution à l'équilibre, indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.

Comme globalement pour ERDF, l'exercice 2012 se caractérise sur la concession par une croissance significative du chiffre d'affaires et du résultat d'exploitation (effets des indexations tarifaires et de la rigueur climatique modérés par un contexte économique difficile). Dans une moindre proportion et à cause du froid constaté en février 2012, les charges d'exploitation progressent également, notamment celles liées aux achats d'énergie et d'accès réseau amont.

Les tableaux relatifs aux éléments financiers de la concession ainsi que des explications méthodologiques sont présentés de manière plus détaillée dans le chapitre C3.



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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2012

Sur la concession

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	436 644	267 090	612 391
Postes HTA/BT et transformateurs	71 650	29 381	103 143
Branchements et comptages	138 401	82 941	172 469
Autres biens	10 939	6 188	12 309
Total	657 635	385 600	900 312

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

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

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

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

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

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



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

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

Sur la concession

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets (Concédant & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2012
Canalisations HTA/BT	417 149	15 674	5 212	1 390	436 644
Postes HTA/BT et transformateurs	69 074	2 583	326	334	71 650
Branchements et comptages	130 371	6 710	2 548	1 228	138 401
Autres biens	9 328	1 601	141	130	10 939
Total	625 922	26 568	8 227	3 081	657 635

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

Précision :

Certains biens (transformateurs, branchements, comptages...) sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession ; il s'agit de biens non localisés.

Cette situation s'explique par :

- la volumétrie des ouvrages concernés (comptage : 34 millions, branchements : 20 millions) ;
- la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs.

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

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

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

Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2011	2 012
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941X et 22945x)	368 834	385 600
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	230 021	243 298



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

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

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

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

La progression de la contre-valeur nette des biens concédés traduit la dynamique d'investissements : 34,8M€ de mises en service d'immobilisation en 2012 dont 76% financés par le distributeur.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2011	Concession
		2012
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	91 065	96 863

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2011	Concession
		2012
Somme des comptes 22941x, 22945X, 229541 et 22955x	229 878	239 166

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

Provision pour renouvellement (en k€)	Pro-forma 2011 ³	Concession
		2012
Provision	97 405	97 214

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

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2011 et 2012 intègre la reprise de provision sur les transformateurs HTA-BT relative aux ouvrages qui sont en fait renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 30 ans à 40 ans, pour un montant de 889 k€. Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne « reprises sur amortissements et provisions » du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.

Un niveau de détail supplémentaire sur les données patrimoniales est proposé en C4

³ Pour rappel, en 2011, les modalités de calcul de la dotation à la provision pour renouvellement ont été affinées pour tenir compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession en-cours. La valeur pro-forma 2011 intègre l'impact de ces nouvelles modalités, soit 1,96 M€ à fin 2011, qui n'avait pu être intégré dans la valeur de provision publiée dans le CRAC 2011 en partie A.4.2. S'agissant de nouvelles modalités de calcul, elles ont également été mises en œuvre en 2012.



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	38
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	38
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012	40
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu	42
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} juillet 2012	42
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	43
B.3 La relation clientèle	44
B.3.1 La proximité avec les clients	44
B.3.2 La qualité des relations et des services	45
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	47
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	51
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	52
B.4.2 Une organisation adaptée	54
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	54
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	55
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	56



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

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

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

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

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

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

Tarif réglementé de vente

Part fourniture

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

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



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

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

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

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

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

B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

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

Réversibilité

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



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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA ⁴	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales sur l'électricité sont réformées

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

Les TCFE sont au nombre de trois :

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

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

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

⁴ PS : Puissance souscrite



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

B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012

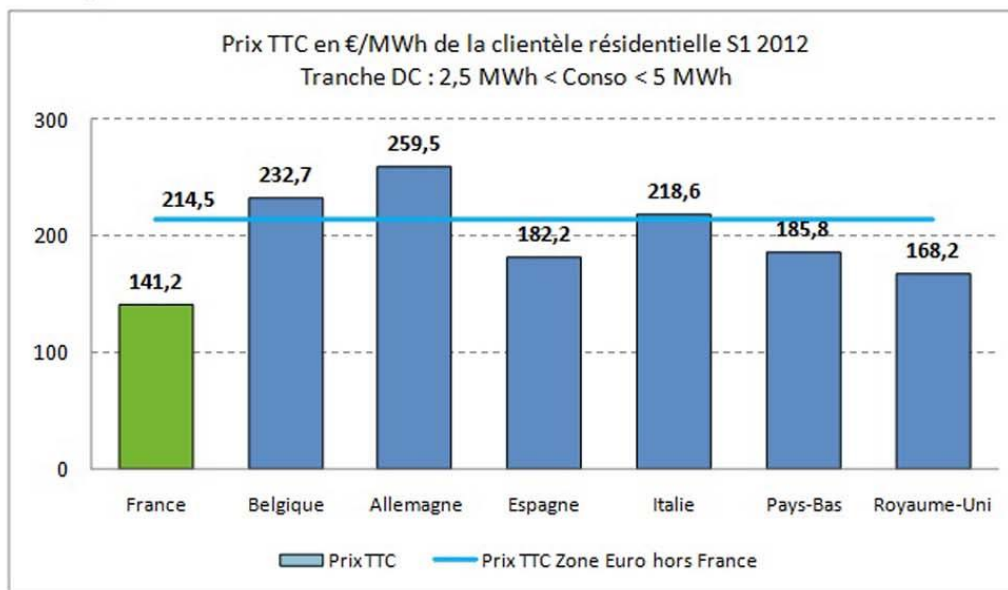
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité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

Celle-ci se traduit par une évolution moyenne de :

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

Cette évolution est à distinguer de l'évolution au 1^{er} juillet 2012 de la Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité (CSPE), qui est une contribution payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur. Cette taxe a évolué (conformément à une décision des pouvoirs publics de juillet 2011) au 1^{er} juillet 2012 de 1,5 € HT/MWh. La CSPE est ainsi passée de 9 € HT/MWh à 10,5 € HT/MWh. La CSPE finance les charges du service public de l'électricité (financement des énergies renouvelables, de la péréquation tarifaire, du tarif social de l'électricité).

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



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

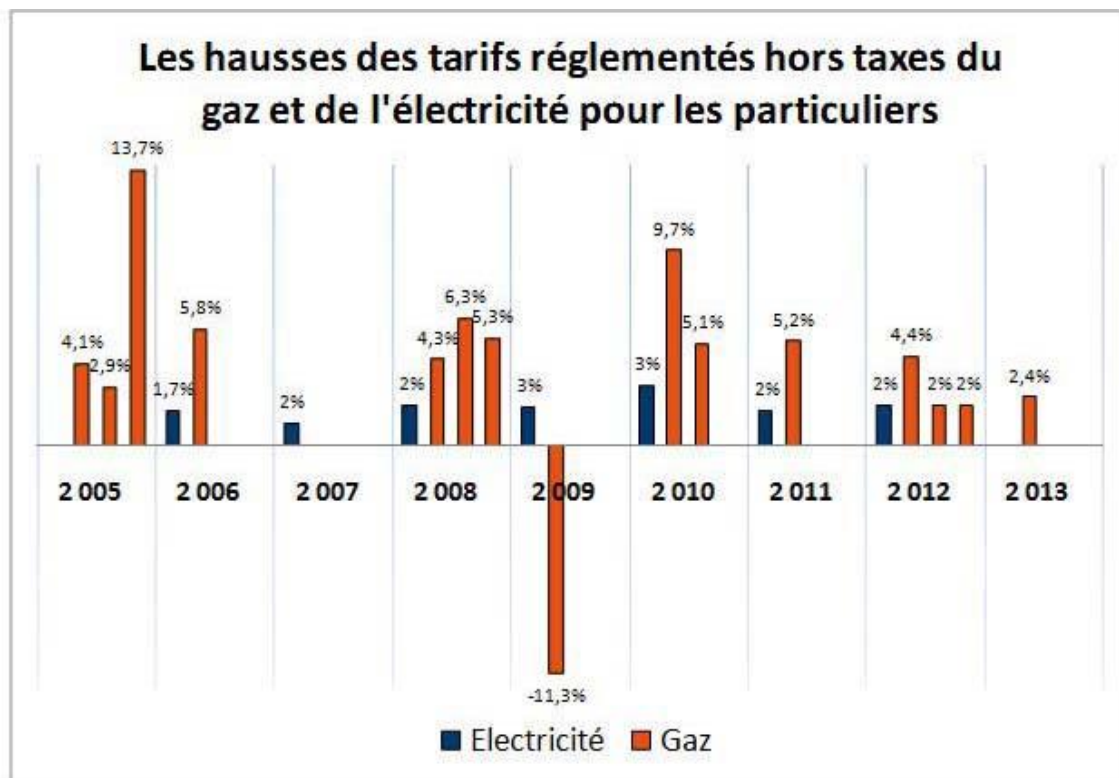
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

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

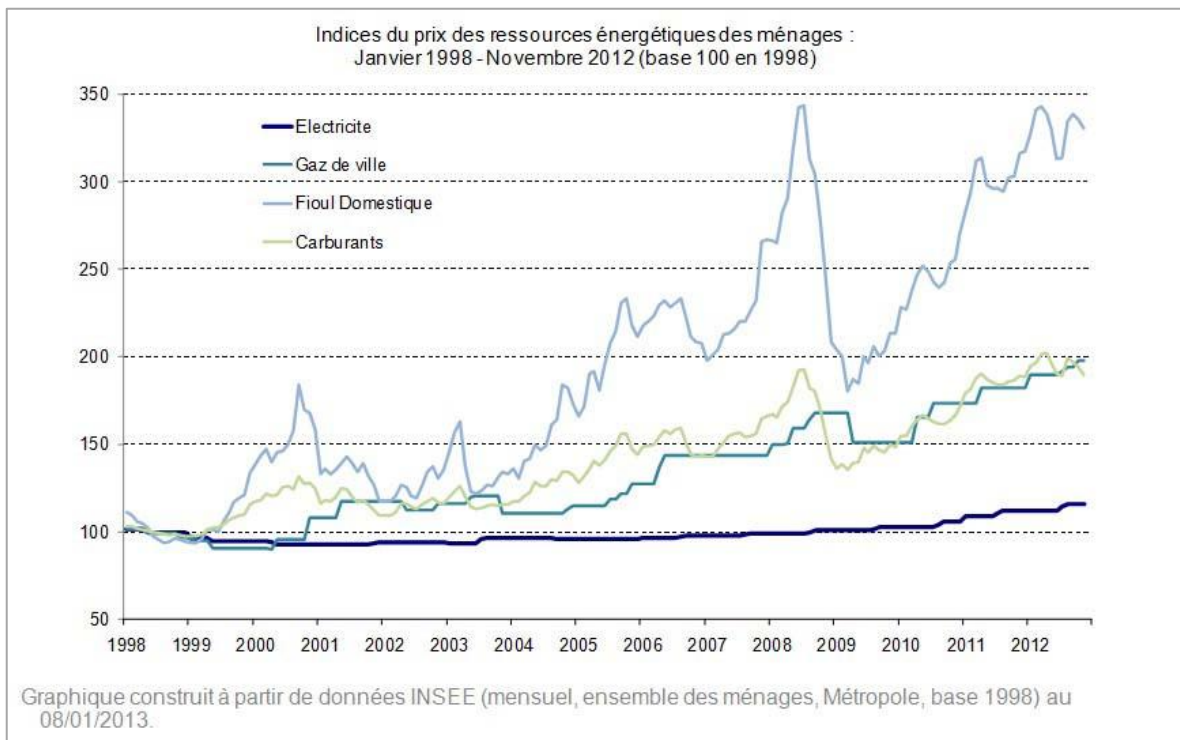
De plus, EDF accompagne ses clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de leur facture et d'efficacité énergétique.



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



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



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



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

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

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

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

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

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est une taxe collectée directement par les fournisseurs auprès de tous les consommateurs d'électricité. Elle a vocation à financer principalement l'essor des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien...), ainsi que la péréquation tarifaire (c'est-à-dire l'égalité de prix partout en France) et les tarifs sociaux de l'énergie. La CSPE permet ainsi de compenser certaines charges de service public assumées par EDF :

- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental,
- les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération,
- les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN,
- les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement),
- le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE).

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

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



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

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

Erratum : Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessous prennent en compte cette correction.

Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales.

Les données recettes fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes, sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

Total tarifs réglementés			
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	286 881	288 248	0,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	2 679 744 774	2 726 545 518	1,7%
Recettes <i>en € HT</i>	243 327 414	242 173 212	-0,5%

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

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

Tarif bleu			
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	281 368	282 672	0,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	1 517 688 436	1 507 784 118	-0,7%
Recettes <i>en € HT</i>	140 968 459	138 962 576	-1,4%

Tarif jaune			
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	3 827	3 898	1,9%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	407 329 678	432 878 330	6,3%
Recettes <i>en € HT</i>	41 577 168	41 814 394	0,6%

Tarif vert			
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	1 686	1 678	-0,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	754 726 660	785 883 070	4,1%
Recettes <i>en € HT</i>	60 781 787	61 396 242	1,0%



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

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

• **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :

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

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

Les nouveautés 2012 :

- Sur le site particuliers.edf.com, la FAQ (foire aux questions) a été totalement refondue pour mieux répondre aux attentes de nos clients en termes d'ergonomie et de mise en avant des sujets clés. Les rubriques du site ont également été revues pour gagner en compréhension et en lisibilité.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, permet désormais aux clients de se connecter à leur espace Client depuis leur smartphone. Ils peuvent consulter le montant de leur facture, l'évolution de leur consommation, les caractéristiques de leur contrat. En 2013, ils pourront également utiliser cette application pour payer leur facture, modifier leur RIB ou transmettre leur relevé de consommation.
- **le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé de réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 121 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

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



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

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

Par le canal boutiques

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

Dans le département de **la Savoie**, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans les boutiques de Chambéry et Albertville.

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

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

EDF est partenaire de 177 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis janvier 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, doit s'achever le 31 décembre 2013 et vise à favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

Pour les régions Rhône-Alpes et Auvergne, les deux départements retenus pour l'expérimentation sont le Cantal et le Rhône.

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

Les services d'EDF sont présents dans 419 Points Services, principalement des bureaux de Poste (382) ou des locaux de collectivités territoriales (37). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF.

Les clients d'EDF peuvent payer gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention « Cash compte » signée entre LA POSTE et EDF.

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

B.3.2 La qualité des relations et des services

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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



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

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

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

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

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

Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

Traitement de premier niveau

Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

22 Back-Office Réclamations pour les réclamations écrites et orales
à traitement différé (impliquant le distributeur)

Instance d'appel nationale

Service Consommateurs

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

Médiateur EDF



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

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

La clientèle est répartie en quatre segments :

- les clients particuliers,
- les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu),
- les collectivités locales,
- les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

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

Chaque année, la Direction de Marché Entreprises et Professionnels ainsi que la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF font réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2012, ce sont ainsi près de 113 948 clients particuliers et 8 005 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone, soit sur Rhône-Alpes Auvergne 11 704 clients particuliers et 1 099 clients professionnels.

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

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

Par ailleurs, le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale d'EDF Commerce sans différenciation géographique. Une analyse des résultats de satisfaction à une maille géographique n'aurait pas de pertinence.

Afin de garantir la mise en œuvre d'actions permettant de maintenir ou d'améliorer cette satisfaction client, chaque entité régionale de la Direction de Marché des Clients Particuliers et de la Direction de Marché Entreprises & Professionnels a un objectif de satisfaction qui lui est propre.

Les clients particuliers et professionnels

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

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

- Développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet
- Adaptation de la démarche commerciale aux différents types de clients en développant notamment la posture relationnelle



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

- Développement de la qualité de la réponse via des solutions d'enregistrement des communications téléphoniques, l'enrichissement des parcours de formation et la mise en place d'un soutien « temps réel » pour favoriser une réponse immédiate pour le client en cas de demande complexe
- Mise en place de confirmations d'actes en mode multi-canal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV

	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	84,7%	89,3%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV

	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	85,6%	87,4%

Les clients collectivités territoriales

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

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois :

- le suivi du client,
- les informations et les conseils donnés,
- la facturation,
- le traitement des réclamations
- et la satisfaction globale.

En 2012, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités reste à un niveau élevé avec 80 % de clients satisfaits.

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV

	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	82,0%	80,0%

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



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

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

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2013 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement de nature technique émise par les collectivités,
- offrir la possibilité à nos interlocuteurs des collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

Les clients entreprises

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

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

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

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

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

- La communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont intensifiées en 2012 : 140 497 courriers et 226 167 e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes, ainsi que la présentation de la nouvelle facture.



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

- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.
- Les évolutions de l'espace visiteur ont permis l'accroissement du trafic : 1,2 million de visites sur le site www.edfentreprises.fr ont été enregistrées en 2012, soit une nette progression par rapport à 2011.
- En outre, 260 000 clients reçoivent la newsletter électronique Energie-news envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, elle a été diffusée à 1,3 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2013 les actions suivantes :

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprises aux TRV		
	2011	2012
National	74,2 %	77,0 %

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites			
	2011	2012	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	21 114	33 962	60,9%

A noter, sur un volume de 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires			
	2011	2012	Variation
Concession	24 436	22 921	-6,2%



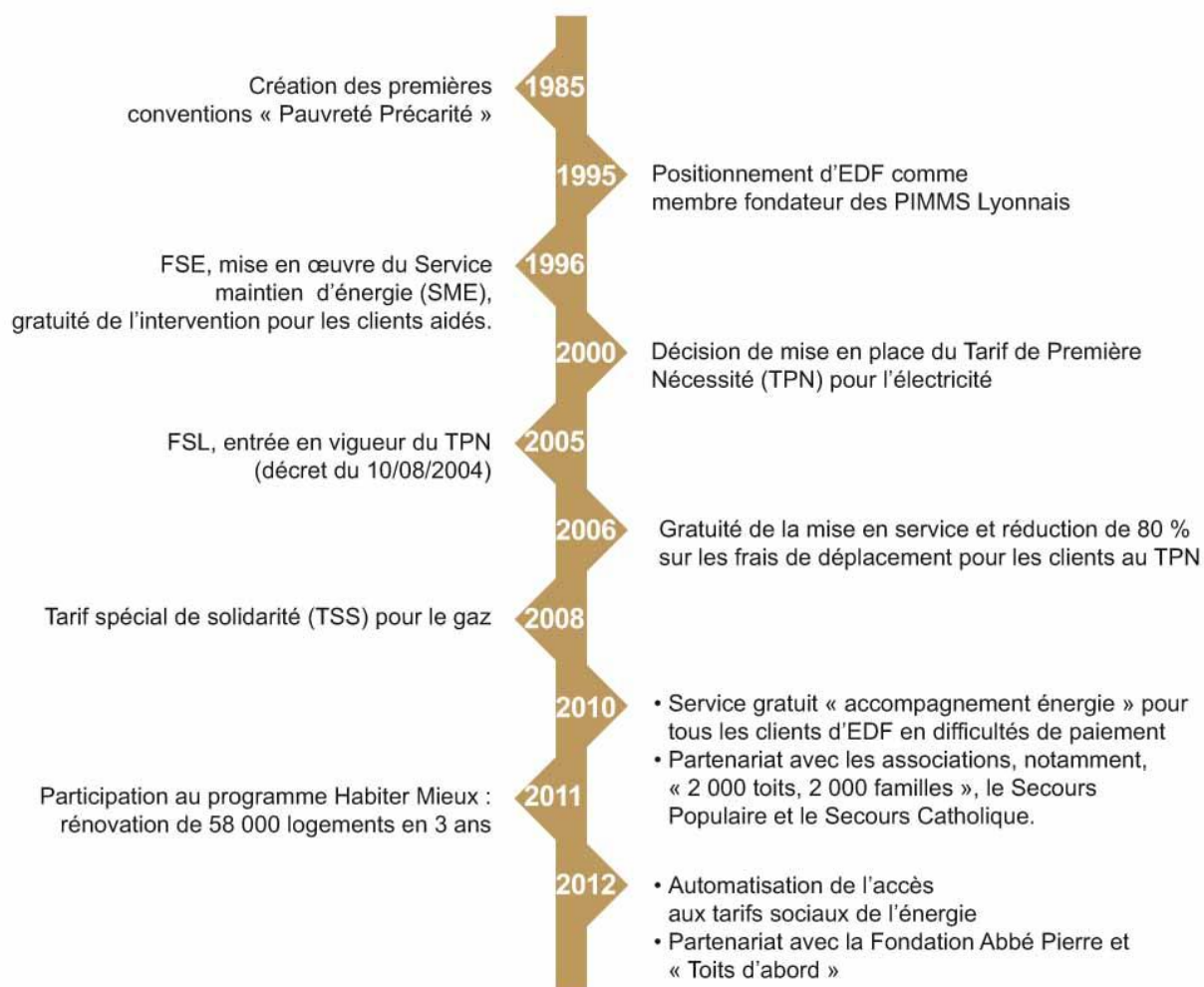
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

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

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





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

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Savoie est de 94 000 euros, soit 88 000 euros d'aides curatives et 6 000 euros d'aides préventives.

993 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL

	2011	2012	Variation
Département	94 000	94 000	0,0%

EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. L'entreprise participe à **hauteur de 23 millions d'euros** et conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Chiffres clés 2012	National	Rhône-Alpes Auvergne
Contribution au FSL	23 M€	2,242 M€
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2012	190 000	16 442

70 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ou de délai de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois qui suivent l'octroi de l'aide.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.

EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client.

Jusqu'à présent, pour qu'un ménage soit éligible au TPN, il fallait que son revenu ouvre droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Depuis décembre 2012, le niveau de revenu doit être celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent. Le plafond d'éligibilité au TSS évolue de la même manière.

Bénéficiaires du TPN

	2011	2012	Variation
Concession	2 050	2 937	43,3%

Chiffres clés 2012	National	Rhône-Alpes Auvergne
Bénéficiaires du TPN	1 100 000	88 921



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

Le service « accompagnement énergie »

Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet notamment :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler l'incident de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de prévenir un nouvel incident (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
- d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter une demande d'aide auprès des travailleurs sociaux).

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

Près de 324 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2012 sur l'ensemble du territoire.

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

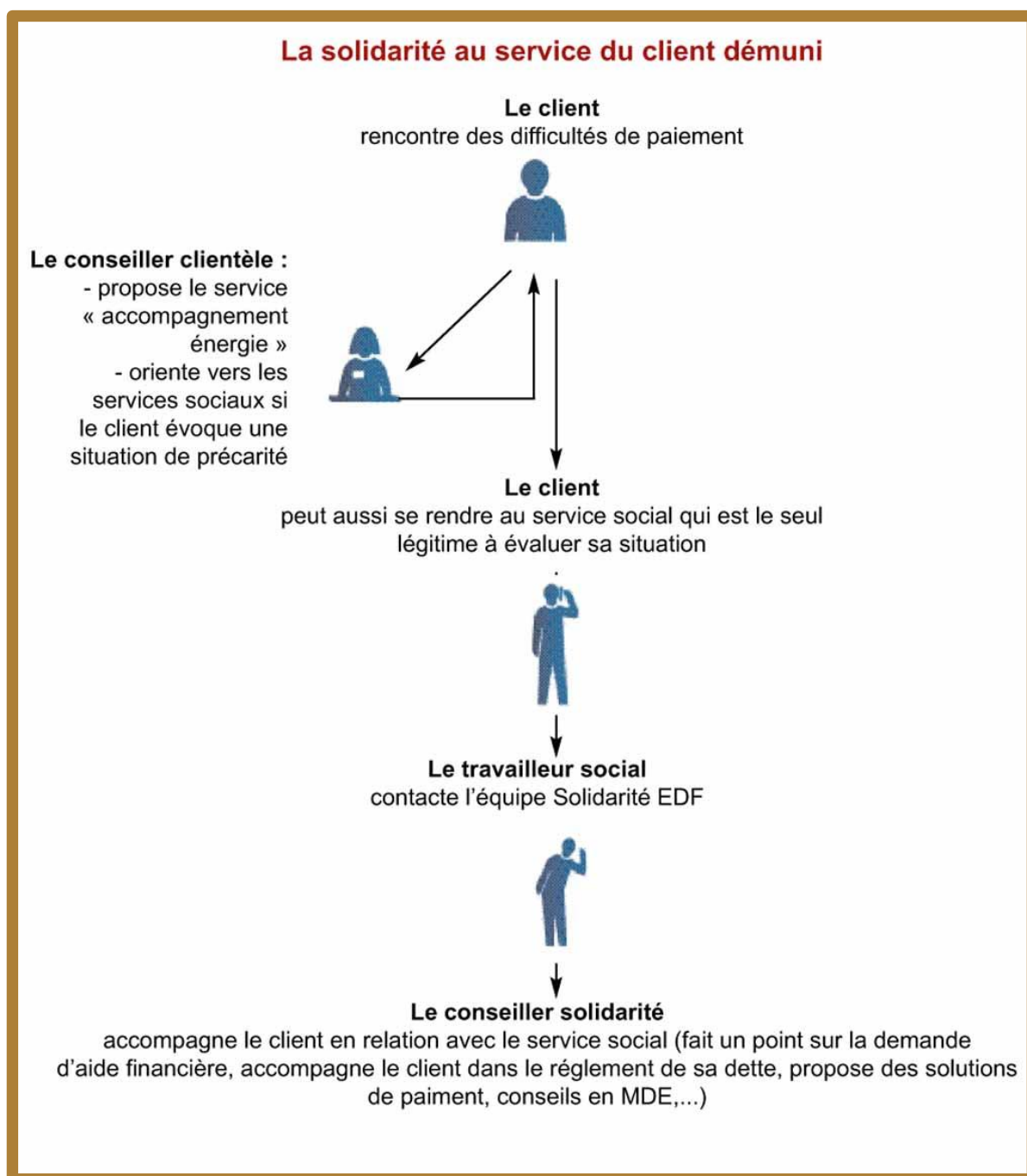
Plus d'un million de clients bénéficient chaque année d'une protection en période hivernale.



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

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 500 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **350 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert 0 800 65 03 09 : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.





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

B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (PIMMS, PSP...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue...). EDF est impliquée dans 177 points d'accueil sur le territoire.
- EDF a renouvelé son partenariat en 2012 avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale. Ce partenariat permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans son logement pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique. L'objectif est également de préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage,...) tout en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 025 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique. En 2012, 12 700 logements ont été engagés dans une rénovation thermique.
- 2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du programme « Habiter mieux » visant la rénovation de logements habités par des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. 70 correspondants solidarité coordonnent ainsi l'action d'EDF sur le territoire.



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

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

- **Premier forum régional de la précarité énergétique :**

Le 8 novembre 2012, plus d'une centaine d'élus locaux, bailleurs sociaux et responsables associatifs de Rhône-Alpes Auvergne se sont réunis à la Cité du Design de Saint-Etienne, à l'initiative d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne. Ce premier Forum régional sur le thème "L'innovation dans la lutte contre la précarité énergétique" a permis à l'ensemble de ces acteurs de partager initiatives, bonnes pratiques et retours d'expériences. Cette journée d'échanges a contribué à mettre en avant des solutions innovantes permettant de répondre de façon concertée aux besoins des familles en situation de précarité énergétique.



- **EDF à la rencontre des associations de consommateurs :**



EDF organise régulièrement des rencontres avec les associations de consommateurs, tant au niveau national que régional. Le 15 juin 2012 une réunion menée par le Service Consommateurs d'EDF Commerce s'est tenue à Lyon et a réuni une dizaine d'associations, en présence de Christian Missirian, Directeur EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.



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

• EDF soutient le projet d'habitat collectif « Canopea » :

En septembre 2012, le projet d'habitat collectif "Canopea" soutenu par EDF, a reçu à Madrid, le premier prix de la compétition Solar Decathlon Europe 2012.

Le Solar décathlon est une compétition internationale dont le but est de réaliser la maison de demain, avec pour seule énergie le solaire, c'est le défi lancé à des étudiants venus de plusieurs disciplines (ingénieurs, architectes, designers).

La compétition 2012 a regroupé vingt équipes (dont trois françaises), quinze pays dont le Brésil, la Chine et l'Égypte pour quatre continents. En 2014, le Solar Decathlon Europe aura lieu en France, à Versailles.



• EDF engagé dans une maison à énergie positive :



Maisons France Confort a construit à Saint-Priest (69), une maison individuelle à énergie positive. L'inauguration a eu lieu le 7 juin 2012 en présence de l'ensemble des partenaires du projet, parmi lesquels EDF Commerce et EDF R&D.

• Des partenariats innovants et l'engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif :

- Action MDE avec une régie de quartier (Coup de pouce) à Chambéry auprès de 15 familles.
- EDF est l'énergéticien de référence pour les collectivités locales dans le cadre du programme "Habiter Mieux" et contribue au financement de l'ANAH à hauteur de 850 euros par logement rénové.
- Information sur les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique de 110 travailleurs sociaux de Saint-Genis sur Guiers, Montmélian, Moutiers, Albertville, Chambéry, Saint-Jean de Maurienne et Aix-les-Bains.

• Plusieurs actions préventives sont engagées, grâce à la dotation complémentaire de 6 000 euros d'EDF au département :

- Formation des travailleurs sociaux du département à la maîtrise de la demande énergétique pour les familles en difficultés.
- Mise en œuvre de la démarche « suivi conso solidaire » en partenariat avec l'ASDER Chambéry et la CAF.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Le réseau et la qualité de desserte	60
C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012.....	60
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012.....	61
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	62
C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession	64
C.2 Les clients.....	71
C.2.1 Panorama des clients de la concession	71
C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	72
C.2.3 La qualité des relations et des services	73
C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	74
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	75
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	75
C.3.2 Calcul des éléments financiers	77
C.4 Les données patrimoniales	80
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	80
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	81
C.5 Les flux financiers de la concession	82
C.5.1 La redevance de concession	82
C.5.2 La participation au titre de l'article 8	83



C.1 Le réseau et la qualité de desserte

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

Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation
	2011	2012	
Réseau souterrain	2 170 730	2 239 510	3,2%
Réseau torsadé	41 044	41 392	0,8%
Réseau aérien nu	1 638 568	1 609 148	-1,8%
Réseau total aérien	1 679 611	1 650 539	-1,7%
Total réseau HTA	3 850 341	3 890 049	1,0%
Taux d'enfouissement HTA	56,4%	57,6%	

Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de postes	5 505	5 559	1,0%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation
	2011	2012	
Postes en zone rurale	2 437	2 459	0,9%
Postes en zone urbaine	3 068	3 100	1,0%
Nombre de postes	5 505	5 559	1,0%
dont Postes sur poteau	1 562	1 529	-2,1%
dont Postes cabines hautes	200	188	-6,0%
dont Postes cabines basses	1 127	1 139	1,1%
dont Postes autres	2 616	2 703	3,4%

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

Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	Concession		Variation
	2011	2012	
Réseau souterrain	2 855 799	2 930 232	2,6%
Réseau torsadé	2 283 696	2 270 993	-0,6%
Réseau aérien nu	172 526	160 728	-6,8%
Dont fils nus de faibles sections	90 886	83 124	-8,5%
Réseau total aérien	2 456 222	2 431 721	-1,0%
Total réseau BT	5 312 021	5 361 953	0,9%
Taux d'enfouissement BT	53,8%	54,6%	

Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2011	2012
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs en km	51	53
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	6

* : les OMT (Organes de Manœuvre Télécommandés) permettent d'isoler et de réalimenter à distance et rapidement des portions de réseau



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	590	1 019	803
> 10 ans et ≤ 20 ans	856	1 555	738
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 068	1 687	2 077
> 30 ans et ≤ 40 ans	858	730	1 580
> 40 ans	518	371	362

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

C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	47 804	88 437
Torsadé	185	441
Aérien nu	1 515	244
Total	49 504	89 122
Dont pour information		
Extension	20 118	16 778
Renouvellement ⁶	11 325	9 595
Renforcement	18 061	62 859

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	46 732	58 042
Torsadé	13 027	10 696
Aérien nu	0	0
Total	59 759	68 738
Dont pour information		
Extension	43 529	52 000
Renouvellement ⁶	10 494	9 148
Renforcement	5 736	7 590

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2011	2012
Neufs	5 055	4 107
Modifiés	848	555
Supprimés	1 852	2 061

⁶ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



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

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

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

Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (B HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)

Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)

	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	104,3	104,8	0,6%

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents

Concession

	2011	2012
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	8,5	8,8
Dont réseau aérien	3,5	4,5
Dont réseau souterrain	1,8	1,5
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	4,8	5,8
Dont réseau aérien	1,0	1,3
Dont réseau souterrain	1,4	1,6
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	586	654
Brèves (de 1s à 3 min.)	689	644

Suite aux chutes de neige du 28 octobre, un chantier de réparation avec changement d'un support et déroulage des câbles héliportés a été effectué les 12 & 13 novembre sur la commune de St Sulpice :

L'opération était périlleuse, les TST bien préparés et les manœuvres de l'hélicoptère millimétrées. Située dans une zone difficile d'accès, l'intervention a nécessité un hélicoptère. Objectif : remplacer une portée HTA au dessus d'une combe avec deux supports de part et d'autre et dérouler les conducteurs. Après avoir réalisé les fouilles et posé le bas du petit jean (pylône) le 12 novembre, l'opération du lendemain consistait à emboîter le sommet du petit jean de 500 kg dans l'axe du premier coup.

Au bout de longues minutes d'efforts du pilote pour garder en position verticale le haut du poteau (chahuté par le tourbillon créé par les pales de l'appareil) et des TST pour le guider à l'aide de cordes, le pylône est enfin installé.





C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2011	2012
Nombre de coupures pour travaux	690	704
Nombre sur réseau BT	444	414
Nombre sur réseau HTA	246	290
Temps moyen (en min.)	18,6	15,9

La fréquence des coupures

Somme des nombres de clients BT affectés par une coupure divisée par le nombre total de clients BT

Fréquence des coupures	Concession	
	2011	2012
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,1	1,4
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,5	2,8

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2011	2012
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	546	1 862
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	187
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2 235	811
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	47 223	49 699
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	31 812	35 401
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	15 706	17 518

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

Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en **contrainte de tension** lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+ 10 % ou - 10 %). Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension. Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) sur lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2011	2012
Taux de départs BT > 10 %	1,1%	1,1%
Taux de départs HTA > 5 %	6,4%	6,0%

C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2012.

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
ST-ETIENNE-DE-CUINES	Racc producteurs HTA, Sous La Rochette	165,5
ST-GERMAIN-LA-C.	Racc client BT < 120kVA, Le Belvédère	97,5
CHINDRIEUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Les Etaies	96,4
COGNIN	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC Le Maupas	92,9
HAUTELUCE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, LA TRAIE - RESIDENCE DE TOURISME ET HOTELIERE	79,4
TERMIGNON	Alim. clients BT ≤ 36 kVA par EnR en site isolé Refuge de l'Arpont	75,9
CHINDRIEUX	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, rte de Portout	72,2
LA MOTTE-SERV.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), Beauvoir	65,0
ST-MARTIN-DE-B.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	64,2
LA RAVOIRE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Sous La Villette	62,1
LA RAVOIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), La Plantaz	61,0
BOURG-ST-M.	Racc client HTA, rte d'Arc 2000 à Arc 1600	60,6
COGNIN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé),	60,2
BEAUFORT	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, COL DU MERAILLET	57,5
ALBERTVILLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LE MARTELARD	56,4
MERY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), Route des Curettes lieu dit les Jacquiers	56,0
ST-JEAN-D'ARVEY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le Villard	52,7
LES ECHELLES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LE MAILLET	48,2
MONTMELIAN	Racc client BT ≥ 120kVA, av Paul Louis Merlin	45,7
LA LECHERE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	44,3
LA TRINITE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHARRIERE	44,2
PUYGROS	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, Le Village	43,9
BARBERAZ	Racc client BT ≤ 36 avec extens° (col/groupé), rue des Belledonnes	43,7
AIX-LES-BAINS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue Saint Eloi	43,7
CHAMBERY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue St Ombre	43,5
SAINT-PAUL	Racc client BT < 120kVA, Les Boirouds	42,0
LE PONT-DE-B.	Racc client BT < 120kVA, ZI LA BARONNIE-POLE ENTREPRISES	41,4
AIX-LES-BAINS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Ch des Allobroges	40,6

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

CHAMBERY	Racc client BT $\geq$ 120kVA, av des Landiers ZI des Landiers	39,5
MONTMELIAN	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Dessous Chavort	37,6
LE BOURGET-DU-LAC	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), rue du Lac St André – TECHNOLAC	36,9
DOMESSIN	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LA CICATIERE ZONE LA SAGE	36,2
GRESY-SUR-AIX	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rond Point de La Cascade Le Vernay	35,9
MERY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les Haut de Mery	35,9
TOURNON	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), TETRAPOLE 1 "BOIS DE L'ILE"	35,8
CHAMPAGNEUX	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), La Tuilerie	35,1
ALBERTVILLE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), BATIMENT GAUDIN PROMENADE EDOUARD HERRIOT	35,0
CESARCHES	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LA PLANTA	34,9
CHALLES-LES-EAUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	34,1
LE BOURGET-DU-L.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Technolac	33,3
ST-MARTIN-DE-B.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), la chasse	33,1
AIX-LES-BAINS	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, bvd du Pdt Wilson	32,6
AIX-LES-BAINS	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens° (col/groupé), CH DE LA CORNICHE	32,6
PEISEY-NANCROIX	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	32,2
ALBERTVILLE	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens° (col/groupé), rte DE L'ARLANDAZ	32,1
ROGNAIX	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens°(col/groupé), LES GRANGETS- VC n°1	31,8
GRESY-SUR-AIX	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, rue de L'Albanais	31,1
LA MOTTE-SERV.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), Les Janons	31,1
BASSENS	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de Gonrat	30,4
BOURG-ST-M.	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, LES ROSSETS VULMIX	30,1
VIVIERS-DU-LAC	Racc client BT $\geq$ 120kVA, rte D'Aix	29,8
CHALLES-LES-EAUX	Racc client BT $\geq$ 120kVA, Chemin Saint Vincent	29,7
LES ECHELLES	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens° (col/groupé), lotissement LES PLANS	29,1
VILLARD-SUR-DORON	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LIEU DIT LA PERRIERE - LOTISSEMENT LA VALLEE DES CRISTAUX	29,1
PRALOGNAN-LA-V.	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, HAMEAU PRIOUX	28,6
COGNIN	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Le Maupas	28,5
CHAMBERY	Racc producteur BT $>$ 36 kVA, rue de Chantabord	28,3
LE PONT-DE-B.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), ZI	27,4
VAL-D'ISERE	Racc client BT $<$ 120kVA,	27,3
GILLY-SUR-ISERE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CH DE LA PLAINE	26,9
ALBERTVILLE	Racc client BT $\geq$ 120kVA, av AMBROISE CROIZAT	26,9
FRANCIN	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), Pelousant	26,8

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

LA RAVOIRE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des Barreaux	25,8
LA BIELLE	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, Les Caves Chemin du rateau	25,7
ST-SORLIN-D'A.	Racc client BT $\leq$ 36 avec extension, rte DU COL DE LA CROIX DE FER	25,6
CHAMBERY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	25,4
VIMINES	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, MONZIN	25,1
LE PONT-DE-B.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZI LA BARONNIE	24,8
BOURG-ST-M.	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens°(col/groupé) MONTEE DES CAPUCINS	24,5
MONTGIROD	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, RN 90 - PRES DU BARRAGE CENTRON-L ETRAZ	23,6
UGINE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av PAUL GIROD	23,5
LE BOURGET-DU-L.	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens° (col/groupé) St Antoine La Maladière	22,6
LA MOTTE-SERV.	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du Cheminet	22,5
FRANCIN	Racc client BT $<$ 120kVA, Parc d'activités Alpespace	22,4
MERCURY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	22,3
MODANE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	22,3
ST-MARTIN-DE-B.	Racc client HTA, Entrée Station Val Thorens	21,9
JACOB-BELLECOMBETTE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), Chemin de la Bassiniere- Réservoir de Maisolé	21,8
LA MOTTE-SERV.	Racc client BT $\leq$ 36 avec extens° (col/groupé), rue de La Petite Eau	21,5
CHALLES-LES-EAUX	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens°(col/groupé), RN6 av de Chambéry	21,5
LA ROCHETTE	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Joseph André	21,3
SEEZ	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, rue DES COMBES MALGOVERT	21,2
HERMILLON	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens°(col/groupé), rte DES 3 NOYERS	20,9
BOURG-ST-M.	Racc client BT $\geq$ 120kVA, LES ARCS 1800	20,8
SAINT-JEAN-D'ARVEY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD La Crouette	20,5
HERMILLON	Racc client HTA, rue Gilbert Marie Zone Industrielle Longefan	20,1
CHAMOUSSET	Racc client BT $\leq$ 36kVA avec extension, La Grangerie Chey Hivard	20,0



*Signature de la convention
Prévenance Travaux à Méribel*



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Plan aléa climatique HTA	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
LES DESERTS	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le poste source Liaison PLAIMPALAISS_DESERT.		669,8
SAINT-JEAN-D'ARVEY	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Liaison Puisat-Villard.		467,3
LES DESERTS	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Plaimpalais-Frettaz.		448,1
BEAUFORT	Modification des schémas d'exploitation des départs HTAS BEAUFORT et ARECHE.		442,2
MONTGELLAFREY	Col de la Madeleine : restructuration suite à incident climatique.		255,7
BEAUFORT	Enfouissement HTA entre STE Barbe -Les Rognoux- Barrage St Guerin - Colonie Laurent.		255,0
GRIGNON	Enfouissement de deux départs FRONTENEX et LA BATHIE. Tronçon Grignon-Gilly.		245,5
AILLON-LE-JEUNE	Renforcement et enfouissement de la desserte des AILLONS depuis le PS.		193,9
VIONS	Mise en souterrain suite à incident climatique		155,1
LA MOTTE-S.	Restructuration et mise en souterrain réseau- RD 14 La Motte Servolex		122,4
BRISON-ST-INNOCENT	Restructuration départ Brison du poste source d'AIX		112,2
LES DESERTS	Renforcement et enfouissement de la desserte de la Feclaz depuis le poste source de BUISSON ROND		89,8
SAINT-PIERRE-D'ALBIGNY	Renforcement et enfouissement de la desserte des AILLONS depuis le poste source de Chateauneuf		88,2
N.DAME-DE-BELLECOMBE	Enfouissement Tronçon Chelou-Samarcande		63,9
ROGNAIX	Enfouissement Tronçon Rognaix-La Rochette		61,6
LE CHATELARD	Départ Chatelard, Tronçon Pré-de-Foire Hameau-des-Grangettes		54,6
SAINT-MARCEL	Enfouissement départ St Marcel Hameau MONTMAGNY		46,8
SAINT-MARCEL	départ St Marcel LE MARAIS- Armoire Coupure 3T-Les CULLEES		44,8
LE BOURGET-DU-LAC	Enfouissement Tronçon La Pleisse-Métranière		40,9
N.DAME-DE-BELLECOMBE	TELE. MT ROND		37,5
SAINT-JEAN-DE-LA-PORTE	Enfouissement départ LES AILLONS Zone A		33,8
SAINT-OURS	Tronçon La FORET-Les LAMBERTS		29,0



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Commune	Libellé de l'affaire	Renforcement BT	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
HAUTELUCE	Renforcement desserte BT avec création poste H61 LE REVERS		97,2
LE BOURGET-DU-L.	Réseau en contrainte et surcharge transfo. Création nouveau poste.		71,6
COISE-ST-JEAN-PIED-GAUTHIER	Reconstruction poste & restructuration réseau		61,7
JONGIEUX	Reconstruction poste H61 & restructuration réseau en coord. Art8		40,5
BEAUFORT	Contrainte de tension et d'intensité. Poste Ponts et chaussées		38,4
CREST-VOLAND	Contrainte Chalet CAF		37,3
SONNAZ	Contrainte Poste Montagny		35,3
N.DAME-DE-B.	Contrainte BT		33,7
AIX-LES-BAINS	Contrainte intensité		22,5
MOUTIERS	Contrainte suite racco LOTISSEMENT LE VERSANT SUD		28,0
LE PONT-DE-BEAUVOISIN	Contrainte tension poste ECUREE		27,7
DOMESSIN	Contrainte tension poste Chanterel		27,2
ESSERTS-BLAY	Contrainte tension Plan du Chouet		25,2
SAINT-COLOMBAN-DES-VILLARDS	Surcharge du Transfo : Adaptation aux charges, reconstruction du poste et renforcement réseau BT		20,7
SAINT-CASSIN	Adaptation aux charges du transfo + renforcement réseau –suite contrainte tension au poste LES GENIEVRES		20,4

Commune	Libellé de l'affaire	Renforcement HTA	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
ST-ALBAN-LEYSSE	Renforcement et mise en souterrain de la desserte de la Feclaz depuis le PS.		518,5
LES DESERTS	Renforcement et mise en souterrain de la desserte de la Feclaz depuis le PS. Plaimpalais		419,6
LA MOTTE-SERVOLEX	Renforcement : Modification de la structure HTA vers Technolac et éco quartier des Granges.		395,3
MONTAIMONT	Renforcement desserte Hameau du Fay		238,8
LES ALLUES	Modification structure HTA depuis le poste source de MOTTARET		181,9
ST-ALBAN-LEYSSE	Renforcement et mise en souterrain de la desserte de la Feclaz depuis le poste source de BUISSON ROND		171,5
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Création nouveau départ de Val.Thorens suite RC Co		59,3
BOURG-SAINT-MAURICE	Création départ Arc2000		48,8

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Commune	Libellé de l'affaire	Modernisation HTA et BT	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
LES DESERTS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien		202,3
AIX-LES-BAINS	Renouvellement départ HTA Régent entre Le SAVOY - Mercure		135,4
FLUMET	Bouclage départ Flumet entre TELE PLANET et RESIDENCE LACHAT		92,9
ST-JEOIRE-PRIEURE	OMT départ CHIGNIN		87,0
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier CHRY HAUT départ Sonnaz		72,1
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier liaison G.Perouse-Im-la Poste		63,0
BARBERAZ	Renouvellement Liaison CAFES BERLIO départ Ravoir		61,0
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier départ Leparc Bd Roche du Roi		49,9
CHAMBERY	Renouvellement Chemin des Trolles		39,1
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier Rue de Savoie		39,0
CHAMBERY	Renouvellement rue maconn.		35,1
DOMESSIN	IAT départ PT RURAL		32,0
AIME	OMT-VILLAROLAND Départ Villette PS Aime		31,6
DOMESSIN	OMT départ PT RURAL		31,0
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier Départ Houill Liaison STAT REL		29,3
CHAMBERY	OMT-départ LES MONTES PS Buissson-Rond		28,8
LE BOURGET-DU-LAC	OMT & IAT Départ Chateauneuf PS St Pierre d'Albigny		27,7
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier départ Sonnaz av d'Annecy		22,7
GRESY-SUR-AIX	Prolongation durée de vie - Remplacement 6 supports HTA		20,8
MOTZ	Renouvellement BT Fils nus par torsadé, zone boisée		23,1
ALBERTVILLE	Renouvellement câbles papier BT rue Claude Genoux		20,0



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Exigences environ. et réglementaires	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
LA LECHERE	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	LE CUDRAY	72,9
JARRIER	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	La Tuvrière	57,7
LA MOTTE-SERVOLEX	Restructuration et mise en souterrain réseau- RD 14		104,3
MACOT-LA-PLAGNE	DO* -POSTE DP BECOIN MACOT LA PL		69,2
CHAMBERY	DO -HTA-TRANSFO-CHAMBERY ALPES		50,5
ALBENS	DO -Ligne HTA Pouget à ALBENS		46,9
CHAMBERY	DO -ALPES HABITAT-CHAMBERY		46,8
CHINDRIEUX	DO - HTA-GENDARMERIE-MAIRIE		43,4
TOURNON	DO - secteur mairie TOURNON		36,3
MERY	DO - HTA-CONSEIL GENERAL		32,8
LES ALLUES	DO - HTA-MERIBEL ALPINA		24,8
CHAMBERY	DO - HTA-COMM.-D AGGLO CHAMBERY		20,2
LES CHAPELLES	DO - BT-MAIRIE LES CHAPELLES		25,4
BEAUFORT	DO - BT-SUPPORT		24,6

***DO : Déplacement d'ouvrages**

En complément des travaux HTA et BT présentés ci-dessus, les travaux réalisés en 2012 dans les postes-sources situés sur la concession, sont décrits en partie A.1.2.



C.2 Les clients

C.2.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Total des clients de la concession		Concession	
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	308 163	311 120	1,0%
Énergie acheminée en kWh	2 992 175 453	3 195 170 017	6,8%
Recettes d'acheminement en €	109 780 533	121 273 491	10,5%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	302 125	305 034	1,0%
Énergie acheminée en kWh	1 560 398 995	1 728 365 277	10,8%
Recettes d'acheminement en €	66 054 439	75 816 737	14,8%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	4 756	4 794	0,8%
Énergie acheminée en kWh	538 023 659	550 591 327	2,3%
Recettes d'acheminement en €	22 270 369	23 269 032	4,5%

Total des clients HTA		Concession	
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	1 282	1 292	0,8%
Énergie acheminée en kWh	893 752 799	916 213 413	2,5%
Recettes d'acheminement en €	21 455 725	22 187 723	3,4%



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

Erratum : Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessus prennent en compte cette correction.

Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales

Les données recettes fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes, sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

Totaux tarifs réglementés	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	286 881	288 248	0,5%
Énergie vendue en kWh	2 679 744 774	2 726 545 518	1,7%
Recettes en € HT	243 327 414	242 173 212	-0,5%

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

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

Tarif bleu	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	281 368	282 672	0,5%
Énergie vendue en kWh	1 517 688 436	1 507 784 118	-0,7%
Recettes en € HT	140 968 459	138 962 576	-1,4%

Tarif jaune	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	3 827	3 898	1,9%
Énergie vendue en kWh	407 329 678	432 878 330	6,3%
Recettes en € HT	41 577 168	41 814 394	0,6%

Tarif vert	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de clients	1 686	1 678	-0,5%
Énergie vendue en kWh	754 726 660	785 883 070	4,1%
Recettes en € HT	60 781 787	61 396 242	1,0%



C.2.3 La qualité des relations et des services

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

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

Pour 2012, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

Les clients particuliers et les clients professionnels raccordés en BT avec une puissance de raccordement $\leq$ à 36 kVA :

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Sur la Savoie	
	2011	2012
Clients particuliers	89,8%	93,1%
Clients professionnels BT ($\leq$ 36kVA)	89,0%	91,3%

Les clients raccordés en BT avec une puissance de raccordement $>$ à 36 kVA ou raccordés en HTA (hors CARD) et les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD :

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2011	2012
Clients C2-C4 (BT ou HTA hors CARD)	80,3%	82,3%
Clients entreprises CARD HTA	91,7%	88,2%

L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

Réclamations (en %)	SDES	
	2011	2012
Taux de réponses sous 30 jours	94,3%	86,5%

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

Interventions et prestations techniques (en %)	Savoie	
	2011	2012
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,4%	97,8%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,2%	99,5%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

La clientèle est répartie en quatre segments :

- les clients particuliers,
- les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu),
- les collectivités locales,
- les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

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

Indicateurs synthétiques de satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

	EDF Rhône-Alpes Auvergne	
	2011	2012
Clients particuliers	84,7%	89,3%
Clients professionnels	85,6%	87,4%
Clients collectivités locales	82,0%	80,0%
Clients entreprises (national)	74,2%	77,0%

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites (en nb)	2011	2012	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	21 114	33 962	60,9%

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires (en nb)	2011	2012	Variation
Concession	24 436	22 921	-6,2%

C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

Les Fonds de solidarité pour le logement

Les Fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone. Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département avec un ensemble de partenaires. A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Savoie est de 94 000 euros, soit 88 000 euros d'aides curatives et 6 000 euros d'aides préventives. 993 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL (en €)	2011	2012	Variation
Savoie	94 000	94 000	0,0%

Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN (en nb)	2011	2012	Variation
Concession	2 050	2 937	43,3%



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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

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

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

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

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il est défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation).

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

Au niveau global, le total des produits - charges des concessions est toujours égal au résultat d'exploitation (normes françaises) d'ERDF. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	2011	2012
Recettes d'acheminement	105 176	118 453
dont clients HTA	25 477	25 772
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	66 249	76 035
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	18 284	19 243
dont autres	-4 834	-2 597
Recettes de raccordements et prestations	5 875	6 581
dont raccordements	4 423	5 089
dont prestations	1 452	1 492
Autres recettes	3 462	3 313
Chiffre d'affaires net	114 512	128 347
Autres produits	17 490	16 209
Production stockée et immobilisée	11 448	11 373
Reprises sur amortissements et provisions	5 159	3 867
Autres produits divers	883	969
Total des produits	132 003	144 556

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	2011	2012
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	63 534	69 689
Accès réseau amont	26 727	29 973
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	12 489	13 464
Redevance de concession	2 621	3 187
Autres consommations externes	21 697	23 064
Impôts, taxes et versements assimilés	5 427	5 818
Contribution au Facé	2 499	2 832
Autres impôts et taxes	2 928	2 986
Charges de personnel	19 157	19 916
Dotations d'exploitation	27 369	27 108
Dotation aux amortissements DP	16 880	16 893
Dotation aux provisions DP	3 419	3 322
Autres dotations d'exploitation	7 069	6 893
Autres charges	2 834	2 605
Charges centrales	3 574	3 630
Total des charges	121 894	128 766

Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	
Montant	2 290	2 694

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	7 819	13 096



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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

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



Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

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

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

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

Charges

Elles sont cette année présentées, de la façon suivante :

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

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

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

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

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

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

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

Contribution à l'équilibre

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

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



C.4 Les données patrimoniales

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

Sur la concession

Immobilisations concédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	201 326	86 736	114 589	297 016	42 910
dont aérien	35 005	23 196	11 810	73 828	26 792
dont souterrain	166 320	63 541	102 780	223 188	16 118
Canalisations BT	235 319	82 818	152 501	315 375	18 942
dont aérien	37 412	20 918	16 495	64 692	6 714
dont souterrain	197 906	61 900	136 006	250 683	12 228
Postes HTA/BT	51 342	32 197	19 145	74 733	16 000
Autres biens localisés	9 482	4 077	5 405	10 765	396
Branchements/CM	100 948	31 871	69 077	135 016	14 462
Comptage	37 453	23 589	13 864	37 453	0
Transformateurs HTA/BT	20 308	10 072	10 236	28 411	4 489
Autres biens non localisés	1 458	675	783	1 544	15
Total biens concédés	657 635	272 035	385 600	900 312	97 214

Définitions :

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

La valeur nette comptable correspond à la valeur brute, diminuée des amortissements industriels, pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages. Les principales durées d'utilité estimées sont les suivantes : canalisations BT aériennes torsadées : 50 ans, autres canalisations HTA et BT : 40 ans ; postes HTA/BT : 30 ans ; transformateurs HTA-BT : 40 ans ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2012, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.



C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Sur la concession

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2012 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2012 pro- forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2012
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédant & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	191 227	9 990	1 009	901	201 326
dont aérien	35 172	136	29	331	35 005
dont souterrain	156 055	9 854	980	569	166 320
Canalisations BT	225 922	5 684	4 203	489	235 319
dont aérien	37 100	615	7	309	37 412
dont souterrain	188 822	5 069	4 195	180	197 906
Postes HTA/BT	49 279	1 903	323	163	51 342
Autres biens localisés	7 943	1 523	146	130	9 482
Branchements/CM ⁷	93 091	5 855	2 548	546	100 948
Comptage	37 279	856	0	681	37 453
Transformateurs HTA/BT	19 795	680	3	170	20 308
Autres biens non localisés	1 385	78	-6	0	1 458
Total actifs concédés	625 922	26 568	8 227	3 081	657 635

Définitions :

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

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

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

⁷ cf. en partie A.4.2., les précisions concernant l'affectation des coûts des branchements au périmètre de la concession



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 La redevance de concession

Les modalités de calcul

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

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

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

Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est le terme R2, dit « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissements effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Les montants des redevances au titre de l'exercice 2012

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Redevance R1	602 224	615 565	2,2%
Redevance R2	2 018 315	2 571 651	27,4%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1^{er} janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF (voir ci-après). Corrélativement, la redevance R2 à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.





C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Article 8 « travaux environnement »	777 000	525 000	-32,4%

Le montant de 2011 tenait compte d'un reliquat relatif au solde de la convention « article 8 » précédente.

Cette participation a notamment permis les chantiers suivants :

Commune	Nature et adresse des travaux
BETTON BETTONNET	Chef-lieu, RD 28, RD 30 - 2ème tranche
CREST-VOLAND	Le Crest, Chemin du mur blanc
LES MARCHES	Hameau de St André Tranche 1
PLANAY	Chef-lieu 1ère tranche
CHIGNIN	Lieu-dit Le Viviers,
PEISEY NANCROIX	Le Moulin
VIVIERS DU LAC	Aménagement de la RD 991
Fontcouverte	Chef-lieu -PSSB 160 KVA- 1ère tranche
GRESY SUR AIX	Hameau de la Droise
Fontcouverte	Chef-lieu 4ème tranche
NOTRE DAME DES MILLIERES	Route du port, poste tour
Fontcouverte	Chef-lieu 3ème tranche
Fontcouverte	Chef-lieu 2ème tranche
CHIGNIN	Lieu-dit Le Viviers, 2ème tranche
HAUTECOUR	Hameau du Breuil 1ère tranche
CHAMPAGNEUX	Hameau de Leschaux 1ère tranche
ST JULIEN MONTDENIS	Lieu-dit Montdenis Tranche 3
MONTAIMONT	La Pallud, 1ère tranche
ETABLE	Hameau des Granges - 2ème tranche
ST BON TARENTEISE	Les lacets du Belvédère - Courchevel 1650



D. Vos interlocuteurs



D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	87
--	----

D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	88
---------------------------------------	----



D. Vos interlocuteurs

**Le concessionnaire est représenté localement par
ERDF**

Christophe ARNOUX

Directeur Territorial

4 boulevard Gambetta
73018 CHAMBERY CEDEX

Tel : 04 79 75 70 01 – Fax : 04 79 75 72 80

EDF

Damien NOTIN

Directeur du Développement Territorial

5 boulevard Decouz - BP 2334
74011 ANNECY CEDEX

Tel : 04 50 65 37 93 – Fax : 04 50 65 37 77





D. Vos interlocuteurs

D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
LEROY Véronique	Adjoint au directeur	04 79 75 70 03	veronique.leroy@erdf.fr
COLICCI Robert	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 32	robert.colicci@erdf.fr
LIMOUSIN Yann	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 31	yann.limousin@erdf.fr
TUNNO Marie Noëlle	Interlocuteur privilégié	04 79 75 72 87	marie-noelle.tunno@erdf.fr

L'organisation régionale d'ERDF



Les accueils d'ERDF :

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

ARÉ Alpes
11 Rue Félix Esclangon
38000 GRENOBLE

N°AZUR : 08 10 14 46 84
Fax : 04 38 12 28 10
courriel : erdf-are-sillonalpin@erdfdistribution.fr



D. Vos interlocuteurs

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Accueil raccordement des producteurs ≤ 36 KVA

☎ : **08 20 03 19 22** Après connexion, la saisie du numéro de département concerné par le raccordement réoriente l'appel vers l'entité qui est chargée de traiter le dossier.

erdf-areprod-inf36-sillonalpin@erdfdistribution.fr

Guide utilisateur et demande en ligne : **www.erdfdistribution.fr/Produire_de_l-electricite**

ou directement par : **https://perm.erdfdistribution.fr/ErdfPortail_IHM/AUTH001-edit.action**

Accueil raccordement des producteurs BT > 36 KVA

☎ : **08 20 03 19 22**

erdf-areprod-btsup36-sillonalpin@erdfdistribution.fr

Accueil raccordement des producteurs HTA

Un seul et même numéro de ☎ : **04 26 29 88 84.**

Un seul et même numéro de FAX : **04 26 29 88 40.**

erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr

Accès par internet

ERDF met à disposition des internautes deux sites qui, outre des informations détaillées sur les raccordements et de la documentation (documentation technique de référence, référentiel Clientèle, barème de facturation des raccordements, brochures « Mode d'emploi », etc.), leur permet de faire en ligne certaines demandes de raccordement.

Consommation

Le site institutionnel d'ERDF www.erdfdistribution.fr permet de renseigner en ligne une demande de raccordement d'une installation neuve en consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA et de communiquer directement les pièces obligatoires dans un format numérique.

Production

Le site <https://perm.erdfdistribution.fr> permet le dépôt et le suivi d'une demande de raccordement au réseau pour une installation de production d'électricité d'une puissance inférieure à 36 kVA.

L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » : Pour la concession : **N° 09 726 750 73**

D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Damien NOTIN	Directeur du Développement Territorial	04 50 65 37 93 06 10 51 04 73	damien.notin@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concessions et Proximité	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr



D. Vos interlocuteurs

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée sur le territoire de la concession par la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne (DCR RAA).

Elle assure la relation contractuelle avec :

- les clients Particuliers et les clients Professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu)
- les clients dits «PME-Pro» (PME, clients professionnels multisites au tarif bleu)
- les clients dits «Grandes Entreprises» et « Grands Comptes »
- les clients dits «Collectivités» (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

La Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du « Tarif de première nécessité » (TPN) et sa participation aux Fonds de Solidarité Logements (FSL).

La relation contractuelle s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 16 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet www.edf.fr
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- 5 Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

Pour les clients entreprises et collectivités locales :

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivites.fr.

Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

- des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. **Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.**

Les points d'accueil physique sur votre département

Points d'accueil	Sites	Horaires d'ouverture
Boutique	4 rue de Boigne 73000 CHAMBERY	9h30 - 12h30 et 14h00 - 18h00 du lundi au vendredi
Boutique	451 rue Louis Armand - BP 42 73202 ALBERTVILLE CEDEX	9h30 - 12h30 et 14h00 - 17h45 du lundi au vendredi



D. Vos interlocuteurs

Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?		Pour quoi ?
09 69 39 44 15 (QE) 09 69 39 33 05 (SIMM)	Les clients Particuliers		Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
39 29			Projets et travaux « Economies d’Energie »
0 800 650 309 numéro vert gratuit <i>24h / 24 et 7 jours / 7</i>	Les clients Solidarité		Information, orientation
0 800 333 123 numéro vert gratuit depuis un poste fixe			Information sur le TPN
0 800 333 124 numéro vert gratuit depuis un poste fixe			Information sur le TSS
0 810 810 114	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires		Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 810 333 776	Les clients Professionnels		Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
04 26 70 00 01	Les clients Collectivités Locales		
04 26 70 00 01	Les Bailleurs Sociaux		
0 820 821 333	Les clients Entreprises		
0 820 144 006	Les clients Grandes Entreprises		
0 820 142 004 Industries de Transformation Aval	Les clients Grands Comptes		
0 820 142 005 Industries de Réseaux			
0 820 142 006 Tertiaire			

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Alain BUTTARD	Correspondant Solidarité	04 76 00 77 57 06 63 33 09 91	alain.buttard@edf.fr
Agnès REQUEJO	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	04 76 29 93 10 06 17 58 18 94	agnes.requejo@edf.fr
Karine OBEROSLER, François-P. BERMOND	Attaché commercial Collectivités Locales	04 26 70 00 01	edfcollectivités-raa@edf.fr
Patrick FORTIN	Attaché commercial Bailleurs Sociaux	04 26 70 00 01	edfcollectivités-raa@edf.fr



**PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE**

