

COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2013

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉNERGIE DE SAVOIE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

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

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

SOMMAIRE

Éditorial	05
L'année 2013 en quelques dates	06
Les enjeux pour 2014	08
Focus sur le réseau public de distribution	10
Les chiffres clés de la concession	12

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire 16

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

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : 57

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

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 70

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





Cette édition 2013 du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC), en s'enrichissant de données plus proches du territoire concédé, nous permet de poursuivre et de consolider le dialogue avec le **SDES**, dans le respect des dispositions prévues au cahier des charges.

Dans un contexte de **très fortes transitions** (énergétiques, environnementales et organisationnelles pour les collectivités territoriales), le concessionnaire ERDF doit légitimement accompagner les attentes des autorités concédantes, des communes rurales, comme des grandes villes et des métropoles.

A cet égard, la signature, le 18 septembre 2013, puis l'entrée en vigueur en 2014, du protocole d'accord entre la FNCCR et ERDF pour la période 2014-2017, témoignent d'un dialogue renouvelé entre les autorités concédantes et ERDF. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements sur les réseaux de distribution publique d'électricité, ainsi qu'à une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante. S'agissant de la concession **du SDES**, ce protocole a été signé le 10 décembre 2013.

L'année 2013, en Rhône-Alpes Bourgogne, a été marquée par :

- **près de 378 millions d'euros d'investissements**, essentiellement dédiés à l'amélioration de la qualité du réseau (modernisation, renforcement) ;
- **une forte mobilisation des équipes d'intervention lors des épisodes neigeux de fin d'année, qui ont impacté le temps de coupure (critère B toutes causes confondues) ;**
- **la satisfaction de près de 94% des 4,5 millions de clients de la région ;**
- **de nombreux échanges avec les autorités concédantes, les élus, les associations, les clients ... autour des nouveaux usages et nouvelles technologies** (« smart grids », « smart cities », compteurs intelligents, véhicules électriques, ...).

En 2013, le concessionnaire EDF, leader reconnu de la relation clientèle, réaffirme son engagement au service de l'ensemble de ses clients. Un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », plus de 90% des clients « Particuliers » se déclarent satisfaits. Le respect de ces engagements repose sur une organisation efficace avec des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes et des systèmes d'information performants. Cela s'appuie sur une organisation de 65 Centres de Relation Clients (CRC) répartis sur le territoire national (en Rhône-Alpes Auvergne, 9 sites et 450 conseillers clients).

Nous avons su moderniser nos systèmes d'information et opérer avec succès une migration informatique unique au monde par la taille du portefeuille clients (25 millions de contrats particuliers et 2 millions de contrats entreprises et collectivités).

Par la présence d'interlocuteurs de proximité et un réseau d'experts régionaux, EDF est ancrée dans les territoires. Ces interlocuteurs accompagnent les collectivités et les entreprises dans leurs projets d'efficacité énergétique, de rénovation des bâtiments et de solutions innovantes.

EDF est plus que jamais attentif aux familles en situation de précarité énergétique pour mettre en œuvre les dispositions de la **loi Brottes**, relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au Tarif de Première Nécessité. A cet effet, ce sont en tout 45 conseillers dédiés qui œuvrent à l'attribution du TPN auprès de 147 640 bénéficiaires en Rhône-Alpes Auvergne.

Fidèles à nos valeurs de service public nous sommes engagés auprès de nos clients pour apporter la meilleure qualité de service.

En 2014, votre concessionnaire restera mobilisé pour être, à vos côtés, au rendez-vous des défis énergétiques et de solidarité territoriale qui nous attendent collectivement, au bénéfice des clients et des communes de votre concession.



Christophe Arnoux
Directeur Territorial
ERDF Savoie



Christian Missirian
Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne



Les faits marquants de 2013

Sur votre territoire ...

Le 24 janvier, au Conseil Général de la Savoie en présence du Préfet, une convention de partenariat a été signée par les quatre associations des maires de Savoie, le Président du SDES et Christophe ARNOUX, directeur ERDF. Cette convention acte le déploiement dans nos communes du service « Prévenance Travaux » pour informer les clients, des coupures programmées dans le cadre de travaux sur les réseaux.



Le 24 mai, dans les salons de la Préfecture et sous l'égide du Préfet, s'est tenue la 1^{ère} conférence départementale. L'objet des conférences est de traiter de la politique d'investissements et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur le département. Au cours de la réunion, le SDES, les régies et ERDF ont pu présenter les résultats en termes de qualité de fourniture sur les différents secteurs de la Savoie ainsi que leurs programmes prévisionnels d'investissements respectifs.

Le 20 novembre, au Salon des Maires à PARIS, deux conventions favorisant la communication ont été signées par ERDF Savoie et les élus.



En présence de Michèle BELLON, Présidente du Directoire ERDF, la première convention visant à faciliter les échanges avec les élues, a été signée avec l'association des conseillères municipales de Savoie.

La seconde convention, prévoyant la désignation d'un « référent tempête » dans chacune des 150 communes les plus exposées aux incidents sur lignes aériennes, a été signée avec l'association des maires ruraux de Savoie.



Au plan national ...

Tarifs

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

Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1^{er} août 2013 : L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1^{er} août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

Les évolutions réglementaires et le rapport de la Cour des comptes

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

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

Partenariats

EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique : Il associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

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

La précarité énergétique et la solidarité

Publication au Journal officiel du 16 novembre du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel : Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique, contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.



Les évènements et enjeux pour 2014

Concernant votre concession...

En début d'année, il faut sécuriser les réseaux qui ont été affaiblis par la neige puis les vents violents enregistrés en fin d'année. Même si tous les clients ont depuis longtemps retrouvé l'usage de l'électricité, les aléas climatiques laissent des traces pas toujours visibles sur les réseaux, les techniciens et les exploitants mettent à profit les périodes plus calmes, pour détecter ces points faibles et réparer, mais aussi pour consolider les dépannages qui ont été réalisés dans l'urgence.

Le 15 octobre 2013, ERDF et le SDES au service des collectivités locales :

Signature de la convention sur l'enfouissement des lignes renouvelée pour les trois prochaines années

A LA MOTTE SERVOLEX, Robert CLERC, président du SDES et Christophe ARNOUX, directeur ERDF ont signé une convention dans le cadre de l'article 8 du contrat de concession, qui bénéficiera aux communes de la Savoie. En effet, cette convention fixe pour trois années (2014-2016), les participations financières annuelles d'ERDF, lors des opérations d'amélioration esthétique des réseaux réalisées par le SDES.



Signature en présence des Maires siégeant au SDES

Le 10 décembre 2013, signature d'un avenant n°3 au cahier des charges de concession

L'avenant n°3 a pour objet de rendre les stipulations du protocole national signé en septembre 2013 entre ERDF et la FNCCR, applicables au Contrat de Concession du SDES. Celles-ci portent sur :

- l'amélioration de la programmation et la coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité par le Concessionnaire et par les Autorités Concédantes, dans un souci d'amélioration de la qualité et d'optimisation des ressources concourant au financement de la distribution ;
- l'adaptation de la redevance de concession par modification de l'article 2 de l'annexe 1 du cahier des charges de concession ;
- l'amélioration continue de la précision des données patrimoniales et des éléments d'exploitation de la concession transmis par le Concessionnaire à l'Autorité Concédante ;
- le développement de partenariats locaux plus étroits entre les Autorités Concédantes et le Concessionnaire sur les échanges de données cartographiques.

Fin 2014 :

La deuxième conférence départementale « NOME » se tiendra en Savoie sous l'égide de la Préfecture.

Au plan national...

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

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

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

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

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

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

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif Bleu évoluent

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

La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

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

Le déploiement du compteur communicant Linky

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec l'installation de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients.



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

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

Dans le cadre de ses partenariats avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres des Métiers et de l'Artisanat, ERDF a mis à disposition de toutes les entreprises et artisans des territoires, des informations sur les marchés qui seront mis en œuvre pour le déploiement des compteurs communicants, et s'engage à communiquer de manière transparente sur son avancement tout au long de celui-ci.



L'organisation de la distribution d'électricité

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

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

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



L'alimentation en électricité de la concession

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

Les postes-sources

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

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

La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

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

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

3 920	km de réseau moyenne tension HTA
5 603	Postes de transformation HTA / BT
5 415	km de réseau Basse Tension

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



Les clients de la concession

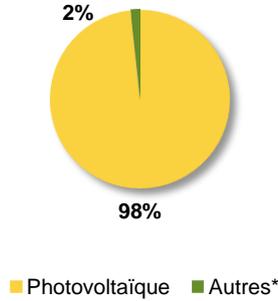
3 083 (+8,4 % vs 2012)

Clients en injection et

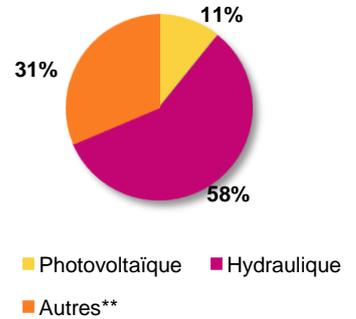
314 494 (+ 1,1 % vs 2012)

Clients en soutirage

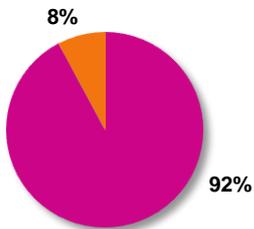
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs



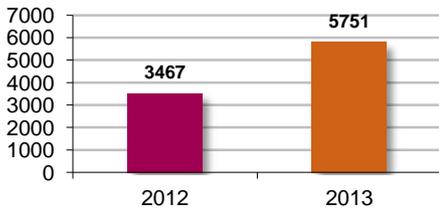
*Tarif Réglementé de Vente

■ TRV* ■ Hors TRV

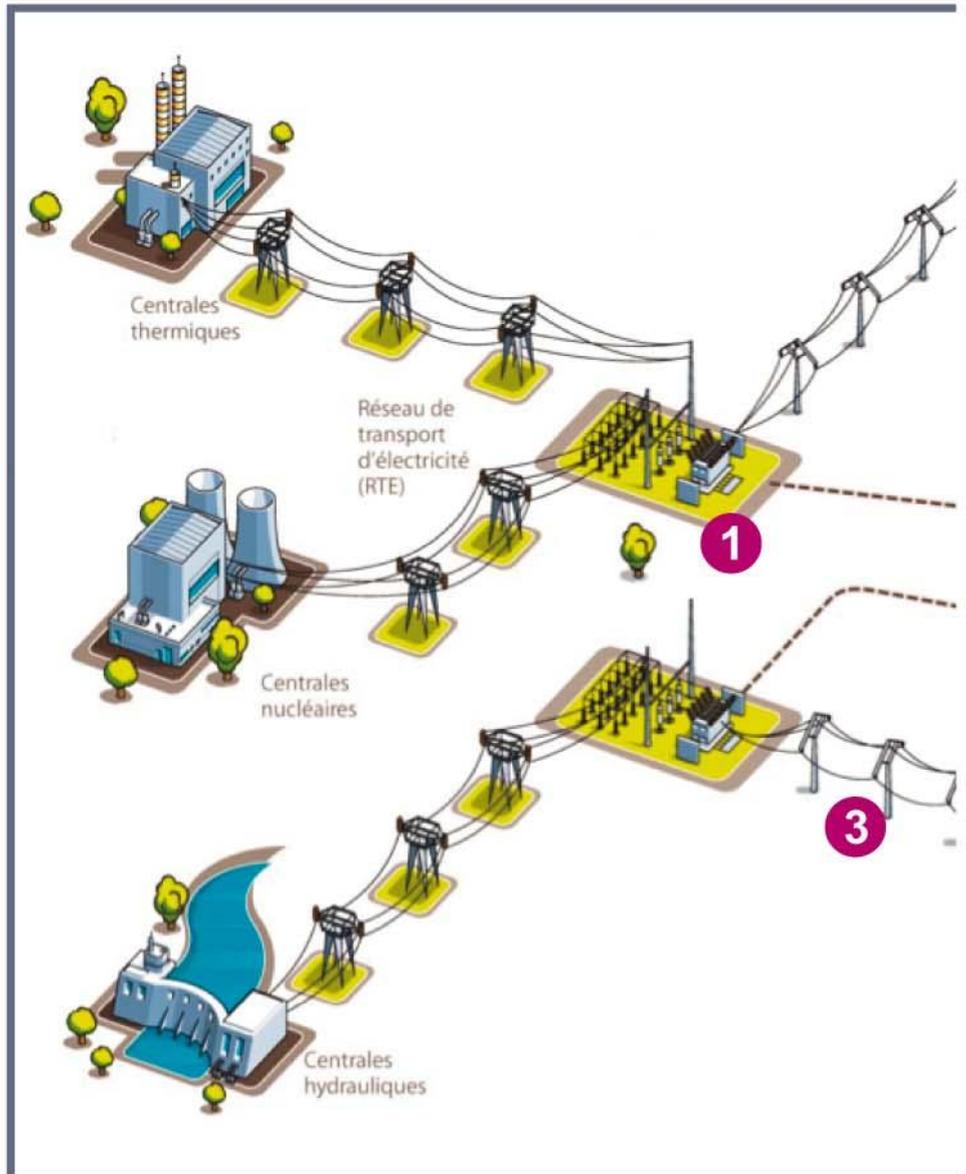
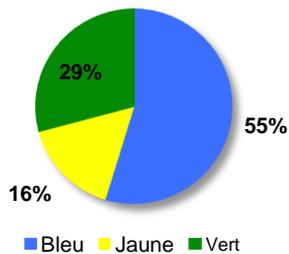
* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

** Cogénération, biomasse...

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



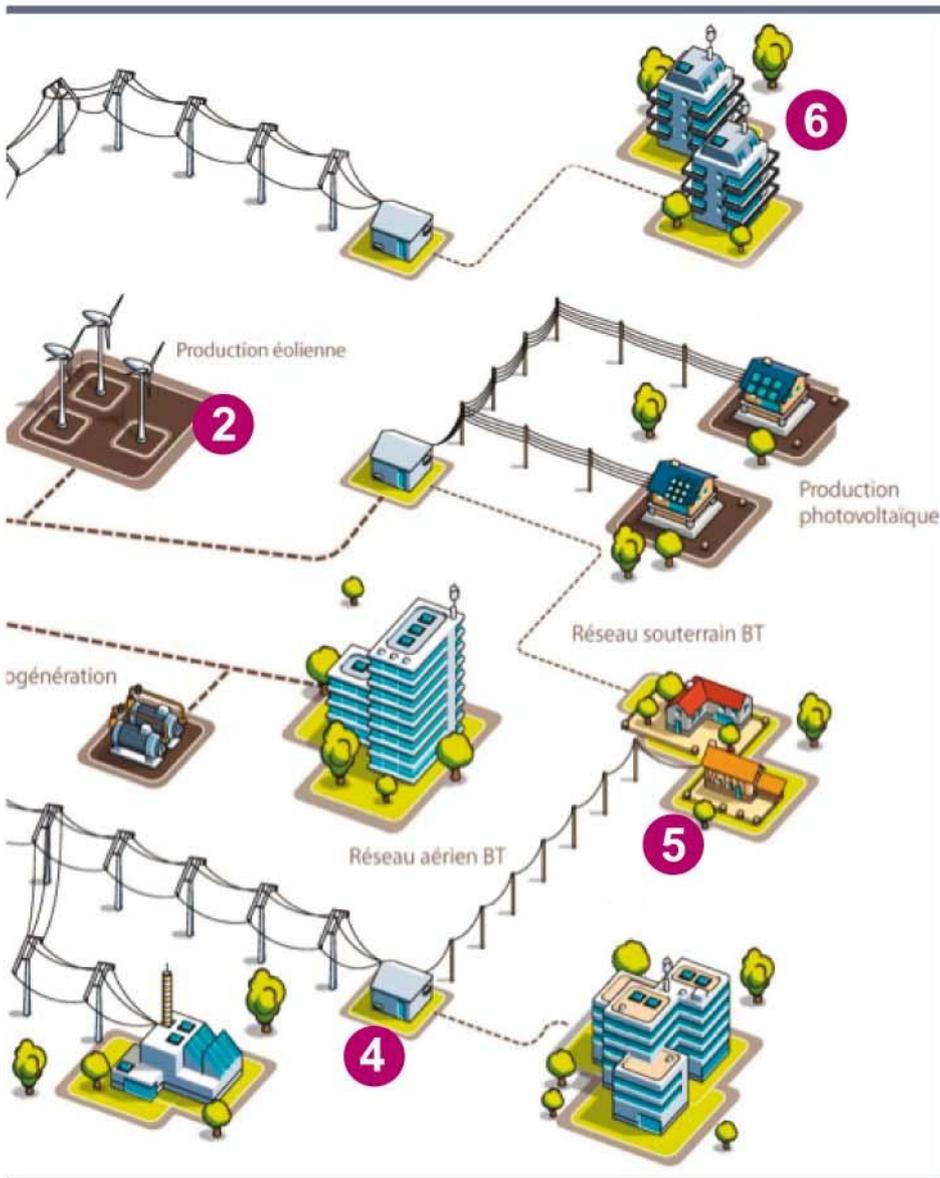
Répartition des consommations des clients restés au tarif réglementé (Tarifs Bleu, Jaune, Vert)



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	27	postes-sources
2	3 083	installations de production
3	3 920	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	5 603	postes de transformation HTA / BT
5	5 415	km de réseau Basse Tension
6	314 494	clients en soutirage



La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en min)

133,1

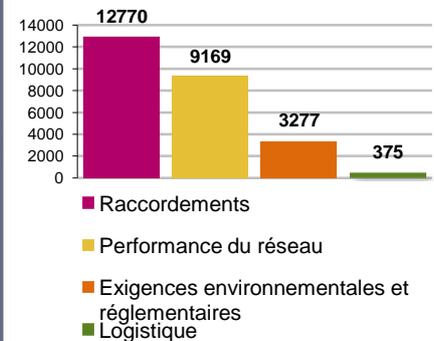
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



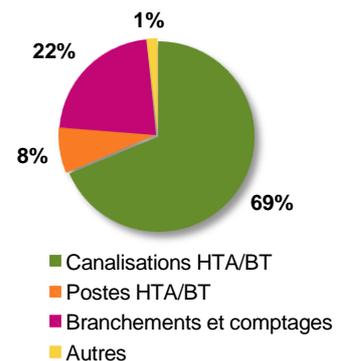
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages





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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2013	SDES	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	3 083	ICS
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	3 032	13 189
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	1	ICS
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	42	71 215
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	8	38 635

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en KW pour ceux raccordés en HTA.
ICS : Information Commercialement Sensible

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	311 120	314 494	1,1%
Énergie acheminée (en kWh)	3 195 170 017	3 212 305 987	0,5%
Recettes d'acheminement (en € HT)	121 273 491	122 989 032	1,4%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	305 034	308 339	1,1%
Énergie acheminée (en kWh)	1 728 365 277	1 706 893 639	-1,2%
Recettes d'acheminement (en € HT)	75 816 737	75 520 703	-0,4%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	4 794	4 881	1,8%
Énergie acheminée (en kWh)	550 591 327	568 200 556	3,2%
Recettes d'acheminement (en € HT)	23 269 032	24 389 155	4,8%

Total des clients HTA	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 292	1 274	-1,4%
Énergie acheminée (en kWh)	916 213 413	937 211 792	2,3%
Recettes d'acheminement (en € HT)	22 187 723	23 079 175	4,0%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

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

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

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

Les données recettes des clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente, fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Total des clients aux Tarifs Réglementés	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	288 248	291 397	1,1%
Énergie vendue (en kWh)	2 726 545 518	2 775 403 306	1,8%
Recettes (en € HT)	242 173 212	252 351 971	4,2%

*nombre de clients = nombre de contrats

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

Tarif Bleu	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	282 672	285 766	1,1%
Énergie vendue (en kWh)	1 507 784 118	1 519 590 400	0,8%
Recettes (en € HT)	138 962 576	149 120 563	7,3%

Tarif Jaune	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	3 898	3 955	1,5%
Énergie vendue (en kWh)	432 878 330	446 602 097	3,2%
Recettes (en € HT)	41 814 394	43 386 397	3,8%

Tarif Vert	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 678	1 676	-0,1%
Énergie vendue (en kWh)	785 883 070	809 210 809	3,0%
Recettes (en € HT)	61 396 242	59 845 011	-2,5%



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



A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	18
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	20
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	20
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissements d'ERDF en 2013.....	23
A.2.3 Perspectives et enjeux	30
A.3 La proximité avec les clients	32
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients.....	32
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement	34
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client	35
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	36
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	36
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	44
A.4.3 Les flux financiers de la concession	48
A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	49
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	49
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	54
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF	57
1. Les indicateurs de suivi de l'activité	58
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	58
1.2 Le raccordement des clients	62
1.3 La qualité des relations et des services.....	63
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	64

A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christophe ARNOUX	Directeur Territorial	04 79 75 70 01	
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	Interlocutrice privilégiée	04 79 75 72 87	marie-noelle.tunno@erdf.fr
MARTIN Laurent	Chargé d'affaires	04 79 75 71 26	laurent-m-martin@erdf.fr
MUTTER Dominique	Communication	04 79 75 70 06	dominique.mutter@erdf.fr
GAUTHERON Monique	Flux financiers	04 50 65 37 60	monique.gautheron@erdf.fr

L'organisation inter-régionale d'ERDF



Les accueils d'ERDF

L'accueil pour le dépannage

**URGENCE
DÉPANNAGE
ÉLECTRICITÉ**



24h/24 7j/7

TOUS CLIENTS

09 72 67 50 73

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

L'accueil distributeur

Courant 2013, le système d'accueil des clients a été totalement revu :

- outre l'accueil Internet pour le raccordement (cf A.3.2),
- outre l'espace Internet pour les clients, y compris l'espace dédié aux collectivités locales,

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



- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 53**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 54**

L'accueil pour les autres demandes



(1) : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur,

(2) : clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive.

Vous retrouverez nos coordonnées et de nombreuses informations utiles sur le site www.erdf.fr, notamment les adresses mails qui demeurent inchangées :

Accueil ERDF (hors dépannage) : erdf-are-sillonalpin@erdfdistribution.fr

Raccordement des producteurs ≤ 36 KVA : erdf-areprod-inf36-sillonalpin@erdfdistribution.fr

Raccordement des producteurs > 36 KVA : erdf-areprod-btsup36-sillonalpin@erdfdistribution.fr

Raccordement des producteurs HTA : erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

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

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

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

La continuité de la fourniture

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	104,8	133,1	27,0%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	104,8	133,1	27,0%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,3	0,0	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	88,7	118,3	33,5%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	15,9	14,8	-6,8%

L'année 2013 a été notoirement calme jusqu'en novembre en matière d'événements climatiques. Jusqu'à cette période, on a pu noter une amélioration de la qualité de desserte, liée aux investissements conjoints d'ERDF et du concédant, ainsi qu'à l'efficacité des services d'exploitation et de conduite, dont les performances se sont accrues sur les 10 premiers mois de 2013.

Répartition de la durée des coupures par origine



Deux événements climatiques majeurs en Savoie

Ces résultats sont toutefois affectés par un épisode climatique en novembre qui a touché une partie du département de la Savoie et plus particulièrement l'avant-pays. Un autre événement d'ampleur, généralisé sur l'ensemble de la Direction Régionale (DR) Alpes s'est produit au moment des fêtes de Noël. Ces deux événements expliquent à eux seuls, la croissance du critère B et celle du nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues.

- Le 20 novembre, 50 cm de neige ont recouvert l'avant-pays savoyard et ont provoqué de nombreux dégâts sur les réseaux électriques,
- Le 24 décembre, des vents de plus de 100 km/h ont aussi balayé l'avant-pays et ont touché principalement les communes de Champagneux, Novalaise et Avressieux.

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 public de distribution d'électricité).

² Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

Dès les premières alertes météo le 20 novembre, des renforts venant des acheminements des DR Sillon Rhodanien et Alpes sont sollicités pour venir en appui du Centre d'Appels Dépannage (CAD) régional situé à St-Egrève. Les objectifs : collecter et transmettre les dernières pannes pour permettre des interventions rapides, rassurer et informer nos clients en temps réel. Par ailleurs, l'ensemble des moyens humains et techniques (internes comme externes) ont été mobilisés pour rétablir au plus vite les foyers privés d'électricité : plusieurs tonnes de matériels de dépannage d'urgence (groupes électrogènes...) ont été amenées sur zone, alors que l'accès était rendu particulièrement difficile en raison des fortes chutes de neige et des routes devenues impraticables.

La forte mobilisation et l'efficacité du personnel ainsi que la solidarité interrégionale et nationale, ont permis de réalimenter la quasi totalité des clients en moins de 72h, malgré les 3 épisodes neigeux successifs.



Poste « grand Chêne » écrasé par un chêne à Mercury.

La dégradation du critère B ne doit pas occulter des améliorations en 2013, comme la baisse du nombre d'incidents HTA de plus de 10% par rapport à 2012, qui a été obtenue grâce à la politique volontariste d'augmentation des travaux d'élagage et de résorption des câbles papier.

Comme en 2012, la part de critère B liée aux travaux en Savoie reste maîtrisée à un niveau d'environ 15 minutes.

Le détail des résultats relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés en annexe A.1

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

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen³ est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX⁴) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

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

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 862	5 996	222,0%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	17 518	19 012	8,5%

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.

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

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 112	1 935	-8,4%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,7%	0,6%	-

Les travaux de renforcement du réseau basse tension menés par ERDF, ont permis une baisse de plus de 8% du volume de CMA, ramenant le taux de CMA à 0,6%.

³ Cf note 1

⁴ Cf note 2

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

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

Les dépenses d'investissements d'ERDF sur votre concession en 2013

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

Investissements ERDF (en k€)	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 535	12 770
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	15 291	12 446
2.1 Performance du réseau	11 557	9 169
Dont renforcement	3 510	1 802
Dont climatique	4 034	1 954
Dont modernisation	2 913	4 140
Dont moyens d'exploitation	1 100	1 273
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 734	3 277
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	991	807
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 326	1 024
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 417	1 447
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	193	375
Total (en k€)	28 019	25 592
Dont investissements postes-sources	1 021	1 194

Par rapport au projet présenté en conférence départementale en mai 2013 et à la réalisation 2012, les dépenses d'investissements 2013 sont en recul de près de 9%. Les principaux écarts concernent :

- le renforcement, car le principal chantier prévu à plus d'1 million d'euros (création d'un nouveau départ pour la station d'Arc 2000) a été reporté à 2014,
- le PAC (Plan Aléa Climatique) dont 6 chantiers majeurs prévus dans l'année pour près de 2 million d'euros n'ont pas été terminés en 2013, ou ont été reportés (cf détails dans le tableau récapitulatif des principaux travaux HTA p26).

Globalement, le repli des investissements en 2013 ramène l'effort d'ERDF au niveau de 2011 et par rapport à 2009, les investissements du concessionnaire demeurent en augmentation de plus de 25%.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissements du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu d'Activité (CRAC) d'ERDF.**

Par ailleurs, ERDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

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

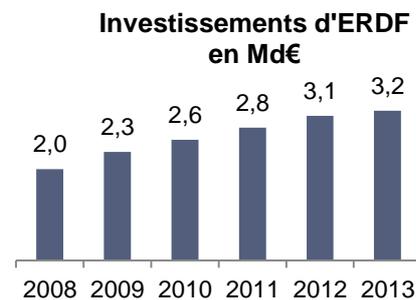
Investissements ERDF (en k€)	2012	2013	Variation (en %)
Poste-sources situés hors du périmètre géographique de la concession	1099	1 766	+60,7%

Les 1 766 k€ ont été investis dans les postes-sources de BOZEL, FAVERGES et MEGEVE.



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

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



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

Sur la concession du SDES, les investissements de 2013 ont aussi été marqués par le niveau toujours élevé de la part liée aux raccordements, en légère hausse par rapport à l'année précédente, et ce malgré le contexte de crise économique. Cette tendance se vérifie tant sur le département de la Savoie que sur l'ensemble de la région Alpes et mobilise toujours davantage de ressources, financières comme humaines, pour raccorder les utilisateurs au réseau.

En termes d'accompagnement de la croissance de la charge, la contribution locale d'ERDF est également sollicitée : levée des contraintes de tension ou d'intensité par le renforcement des ouvrages. Cette tendance engage aussi l'avenir puisque d'importants besoins d'investissements en renforcement ont été détectés, des moyens financiers sont débloqués dès 2014, puis prévus pour les exercices suivants.

Enfin, en conséquence du dynamisme économique de la région et en accompagnement des grands travaux d'aménagement, les moyens et ressources d'ERDF sont également largement déployés pour les déplacements d'ouvrages rendus nécessaires par les constructions immobilières et les chantiers routiers.

Par ailleurs, ERDF poursuit en Savoie son effort d'amélioration de la qualité qui se matérialise autour de trois axes majeurs :

1. **Prévention des risques d'incidents** dont les investissements se concrétisent :

- o en zone rurale, par la politique « PAC » (immunisation contre les Aléas Climatiques de très grande ampleur des réseaux HTA), et par la fiabilisation des réseaux aériens HTA (politique PDV : Prolongation de la Durée de Vie),
- o en zone urbaine, par le renouvellement ciblé des câbles obsolètes (« câbles papier imprégné », politique « CPI »), par la sécurisation HTA et par la fiabilisation interne des postes-sources alimentant les agglomérations denses (politique ZUD : Zone Urbaine Dense).

2. **Amélioration des structures** :

- o réalisation de bouclages des antennes HTA importantes,
- o restructuration opportune des départs à l'occasion de travaux de raccordement, de déplacement d'ouvrages ou de renforcement,
- o résorption des réseaux en faible section et des réseaux BT fil nu.

3. **Amélioration de la réactivité en cas d'incident** :

- o doublement du programme d'investissements en Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT),
- o rationalisation de la politique concernant les Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD) et les Premiers Points d'Intervention (PPI) avec une augmentation des investissements correspondants.

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

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

Les travaux dans les postes-sources

Le programme d'investissements sur les postes-sources en 2013 sur le territoire de la concession a permis :

- d'améliorer la fiabilité du poste-source d'AIGUEBELLE,
- d'améliorer la sécurité contre les surtensions du poste-source de ST PIERRE D'ALBIGNY (Mise A La TERre du Neutre : MALTEN),
- de commencer le renforcement celui de DRUMETTAZ,
- de préparer la création du nouveau poste-source aux SAISIES prévue en 2016.

Les principaux travaux en HTA

Travaux du REVARD

Dans le cadre de travaux de sécurisation du réseau HTA 20kV, ERDF a réalisé en septembre un chantier d'envergure et spectaculaire sur le Belvédère du Revard.

ERDF a renouvelé un câble souterrain entre le pylône et le poste de distribution publique et a installé un Organe de Manœuvre Télécommandé (OMT) dans le poste « les 4 vallées ». Dans le cadre de ces travaux, la phase de terrassement a été particulièrement impressionnante, et a nécessité l'utilisation d'une pelle araignée suspendue dans le vide, sur une falaise à plus de 1000 m au dessus de la vallée.



Le chantier de la FECLAZ

ERDF a enfoui 40 km de réseaux moyenne tension (20 kV) pour améliorer l'alimentation de la zone de la Féclaz. Ce chantier a permis la suppression de 24 km de lignes aériennes et de 200 poteaux bois ou béton, ainsi que la création de 17 postes de transformation.

Le chantier d'enfouissement de la Féclaz est l'un des plus importants de ces dernières années. Il a été réalisé en deux tranches depuis 2010, dans l'objectif de restructurer l'alimentation électrique du plateau du Revard et de la Féclaz ; il profite aussi à plusieurs communes qui se situent sur la tracé depuis Chambéry (Barberaz, Bassens, St-Alban-Leysse, St-Jean-d'Arvey, le Noyer, St-François-de-Sales, les Déserts).



visite du chantier en octobre



Récapitulatif des principaux travaux en HTA dont tous ceux présentés au programme 2013 lors de la conférence départementale de mai 2013

Libellé de l'affaire	Finalité COMMUNE	Commentaires sur la réalisation en 2013 ou le report des affaires présentées en CD NOME	Montant des dépenses 2013 (en k€)	
			Prévu en mai 2013	Réalisé en 2013
Création départ Arc 2000 depuis PS Viclaire. <i>Pose 10,6km/0 dépose</i>	Renforcement BOURG-ST-MAURICE	Reporté en 2014	1 055	94,6
Départ AILLON Zone C PS St Pierre d'Alb. <i>Pose 13,5km / dépose 9km</i>	Plan aléa climatique AILLON-LE-JEUNE	Fin des travaux en 2014	659	458,6
Le Pelet rte Favres départ Feclaz PS B-Rd. <i>Pose 5,5km / dépose 2,4km</i>	Amélior. B - Modernisation LES DESERTS		500	716,8
Plaimpalais - La Magne départ Feclaz PS B-Rd. <i>Pose 3,4km / dépose 3,7km</i>	Plan aléa climatique LES DESERTS	Fin des travaux en 2016	336	148,6
câble Miremont rue du Vercors PS B-Rd. <i>Pose 2,3km / dépose 2,3km</i>	Renouvellement câbles papier* CHAMBERY		310	354,3
Antenne Grand Carrey départ PRAZ PS Bozel. <i>Pose 2,2km / dépose 2,3km</i>	Plan aléa climatique ST-BON-TARENDAISE	Reporté en 2014	300	63,7
Lot du Villard-Les Perrières	Plan aléa climatique PLANAY	Reporté en 2015	260	6,6
Le Gogeat_La Corniola PS Gd-Verger <i>Pose 1,6km / dépose 1,4km</i>	Plan aléa climatique ST-ALBAN-DE-MONTBEL		235	215,3
LE MARAIS-AC3T Les CULLEES départ St MARCEL. <i>Pose 2,4km / dép 2,6km</i>	Plan aléa climatique SAINT-MARCEL		220	196,7
Dép Vions - Molard Complément	Plan aléa climatique VIONS	Reporté début 2015	195	0
Edelweiss -Foyer Pers. âgées départ Batico d'Arland. <i>Pose 1,5km/dép 1,2</i>	Renouvellement câbles papier* ALBERTVILLE	Fin du chantier en 2014	190	88,7
Le Puisat- Ste Nicolle Dép Feclaz PS B-Rd. <i>Pose 5,2km / dépose 3,9km</i>	Plan aléa climatique ST-JEAN-D'ARVEY		180	268,1
Départ Aiton Randens Cites GRPH-Durnieres	Plan aléa climatique RANDENS	Reporté à cause d'absence d'autoris. sur parcelle privée	166	0
STAT RELEV_DUBOIS <i>Pose 1,5km / dépose 1,1km</i>	Renouvellement câbles papier* CHAMBERY		140	55,3
Enfouissement du pied du départ St Marcel	Plan aléa climatique MOUTIERS		-	195,4
Enfouissement du départ St Marcel (secteur Les Ecosières Les Cullées) & pose AC3T	Plan aléa climatique ST MARCEL		-	190,7
Restructuration du réseau dans le bourg de St Georges & pose OMT	Modernisation ST-GEORGES-DES-HURTIERES		-	156,3

* : Les opérations de renouvellement de câbles papiers s'inscrivent dans le cadre de la modernisation des réseaux.

Chantier « compagnons » sur Corbel

L'objectif des chantiers « compagnons » est à la fois d'améliorer la qualité de fourniture et simultanément d'approfondir le savoir-faire des jeunes embauchés.



Sur CORBEL, certains tronçons du réseau HTA sont soumis à d'importants phénomènes climatiques, ERDF a donc programmé un chantier école visant à remplacer une dizaine de supports sur la ligne 20 kV, reliant Sermes aux Cruz. Une trentaine de jeunes (apprentis, recrues avec deux ou trois années d'ancienneté) ont ainsi bénéficié de l'encadrement de techniciens très expérimentés.

Les travaux se sont déroulés fin juin, sur 4 jours et ont permis à ces jeunes embauchés d'en balayer les spécificités techniques. Ils entrent dans une démarche de prévention et de sécurisation, tout en s'inscrivant dans le cadre de l'amélioration de la qualité de fourniture.

Les travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Finalité	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
AIX-LES-BAINS	Renouvellement Câbles Papier (Poste Astoria, coordination travaux mairie)	Modernisation	112,1
LA BRIDOIRE	Remplacement Cabine haute - Charbonnier	Sécurité Obligations réglementaires	73,7
MOUTIERS	Suite au raccordement du Lot. VERSANT SUD	Renforcement	70,5
LA BATHIE	Réseau au niveau du poste Langon	Renforcement	67,6
CHAMOUSSET	Contrainte de tension Poste Les Côtes	Renforcement	65,8
APREMONT	Contrainte câbles – Poste Pierregrosse	Renforcement	54,6
JACOB-BELLECOMBETTE	Renouvellement câbles rue E. Grange	Modernisation	49,6
ST-ALBAN-DE-MONTBEL	Remplacement du réseau fil nu par torsadé et souterrain, création poste au sol de 160kVA	Renforcement	47,4
CLERY	Création poste et réseau suite contrainte réseau	Renforcement	37,7
LESCHERAINES	Contrainte de chute de tension POSTE LOVAT	Renforcement	37,6
AIX-LES-BAINS	Remplacement fil nu poste Pichiotino	Modernisation	36,0
LE CHATELARD	Contrainte de chute de tension – Poste Le Villaret	Renforcement	33,9

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 millions d'euros dédiés aux programmes d'élagage afin de protéger les lignes électriques aériennes HTA et BT.

En Rhône-Alpes Bourgogne, 12,8 millions d'euros ont été consacrés à l'élagage-abattage, essentiellement sur le réseau HTA, soit une hausse de 6% par rapport à l'année 2012 et même de 140% en comparant à 2008. La principale variation concerne les opérations d'abattage en forte augmentation, dans le but de désensibiliser les réseaux aux aléas climatiques (neige collante et tempêtes) à un horizon de 5 à 10 ans.

Sur votre concession, l'année écoulée s'inscrit dans la continuité, avec une progression régulière des travaux d'élagage-abattage depuis 2009 dont l'objectif est de réduire significativement le nombre de pannes sur les réseaux.



Elagage HTA : végétation repoussée à 5m en latéral, généralement broyée au sol ou ramenée à 3m en dessous de la ligne en propriété privée

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	ERDF Savoie	
	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	94	138
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 159	1 379

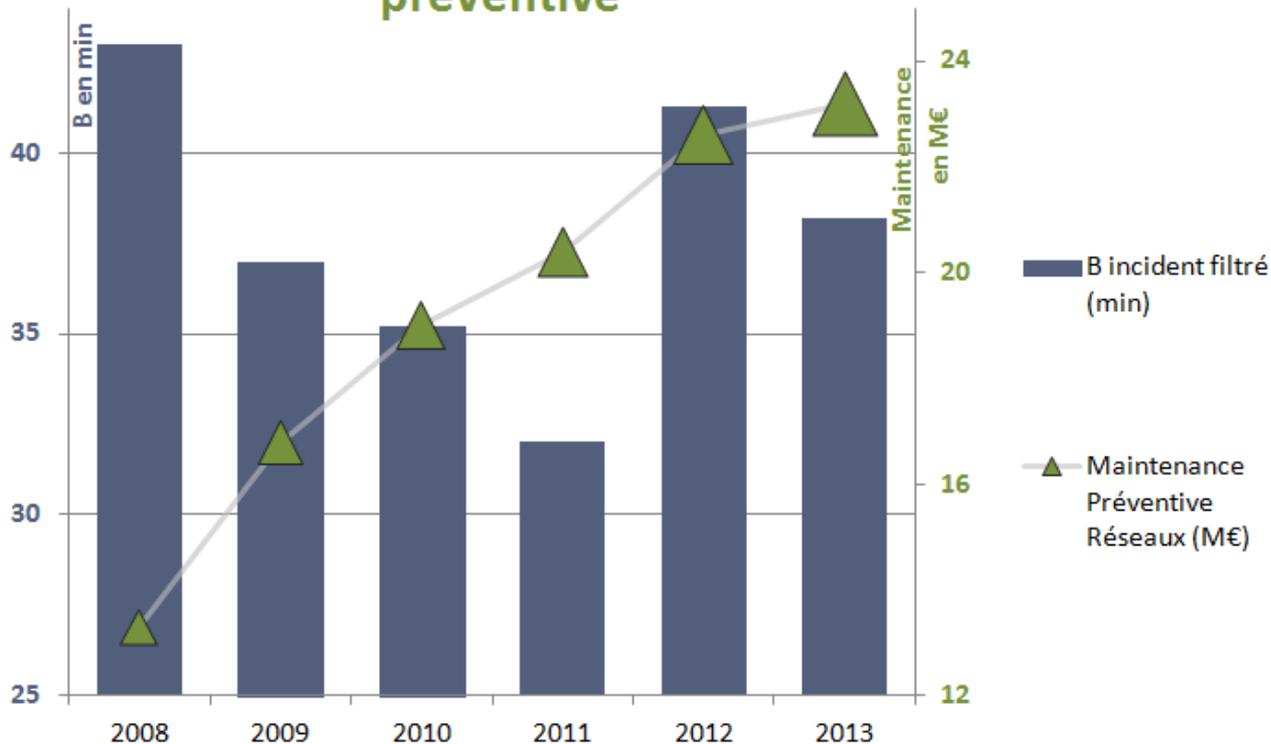
La région a poursuivi les expérimentations innovantes lancées en 2012, permettant de disposer d'un diagnostic approfondi des réseaux aériens HTA, telles que l'utilisation de drones et de systèmes Lidar embarqués sur hélicoptère. Ces nouvelles techniques permettent, d'une part, d'améliorer la détection et le traitement des anomalies et d'autre part, de disposer d'une meilleure connaissance de la végétation à proximité des ouvrages. ERDF s'est par ailleurs engagée dans l'expérimentation de systèmes d'informations pour gérer la maintenance (système GMAO) et optimiser la programmation et la réalisation des interventions.

Tirées par l'élagage, les ressources globales consacrées à la maintenance préventive des réseaux (élagage, entretien, mesures de terres, mises en conformité...) augmentent constamment sur Rhône-Alpes Bourgogne (cf graphe ci-après) : 23,2 millions d'euros dépensés en 2013 à comparer aux 13 millions d'euros en 2008.

Les deux aléas significatifs survenus fin 2013 (21 novembre et 24 décembre) pénalisent toutefois les résultats annuels, mais filtrés de ces événements significatifs, les résultats régionaux sont meilleurs qu'en 2012 (année critique avec de nombreux aléas climatiques) : le critère B incident filtré 2013 s'établit ainsi à 38,2 minutes (- 3 minutes) et le nombre d'incidents a diminué de 12%, pour revenir au niveau de 2011.

Des plans spécifiques de désensibilisation aux aléas climatiques ont été établis ou sont en cours d'actualisation dans les départements le nécessitant afin d'améliorer le service à la clientèle. Par ailleurs, les programmes de Prolongation de Durée de Vie (PDV) des ouvrages (maintenance « lourde », démarrés en 2013 et maintenant en phase de généralisation, devraient également contribuer à cet objectif d'amélioration.

B incident filtré ⁽¹⁾ et maintenance préventive



(1) B incident filtré sur Rhône-Alpes Bourgogne : critère ERDF permettant d'atténuer l'impact des aléas météorologiques importants

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

Deux interventions de haute-voltage :

- à Saint Nicolas la Chapelle

Parfois inaccessible avec des moyens conventionnels, le chantier de « Chaussice » a été partiellement réalisé par voie aérienne. L'opération s'est déroulée du 17 au 20 juin, par les équipes basées sur le territoire d'Annecy Léman et par des entreprises prestataires.

Une portion du réseau aérien HTA, de la commune, endommagée par les importantes chutes de neige du 8 décembre 2012, a donné lieu à une opération spectaculaire. En effet, le ravin dans lequel était tombé le conducteur HTA, ne permettait qu'une intervention par voie aérienne. Afin d'optimiser les coûts, l'opération de réparation, réalisée par hélicoptère, a été combinée avec d'autres travaux sur le secteur :

Elagage, implantation de supports, consolidation du réseau BT, renouvellement de tableau HTA télécommandé. Les équipes TST (Travaux Sous Tension) HTA et BR (Bases Ressources) sont alors intervenues.





- au relais du Chat



Suite à une panne sur un départ et après des premières recherches infructueuses en zone accessible, une visite de ligne par hélicoptère a été décidée, sur le dernier tronçon qui pouvait être à l'origine du défaut sur le réseau. Le repérage aérien a permis de vérifier le diagnostic des techniciens : la panne provenait d'isolateurs à remplacer.

Le pylône étant situé dans un endroit inaccessible où même l'hélicoptère ne pouvait se poser, il a donc fallu hélicopter le matériel et les équipes TST, afin qu'elles interviennent deux heures plus tard

A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissements à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques. Ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Des programmes d'investissements en zone urbaine sont centrés sur le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, le renouvellement des composants des postes-sources et l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en Moyenne Tension (HTA) est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.

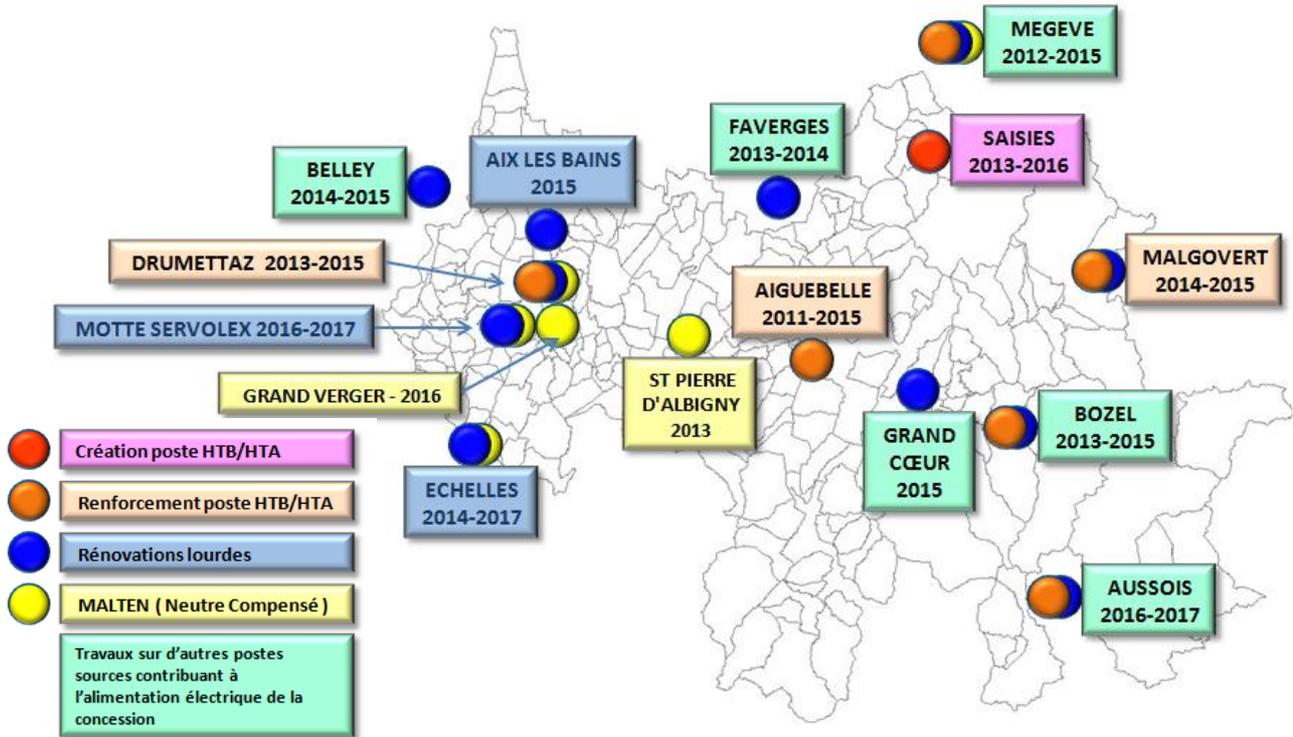
Les priorités d'investissements

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.

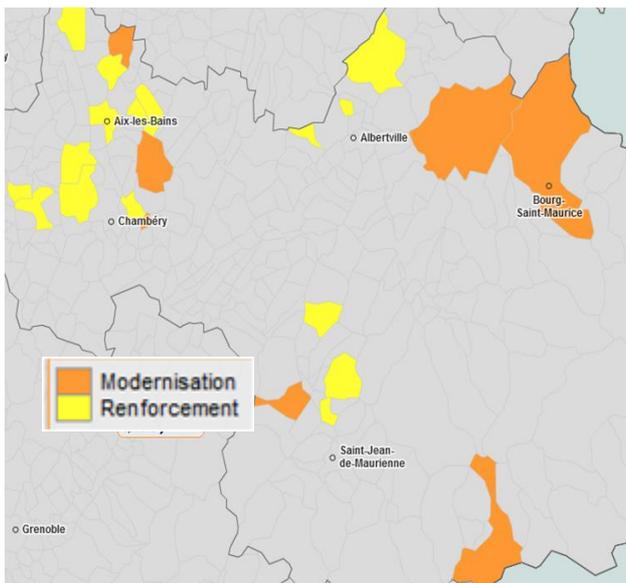
Les priorités d'investissements sur les réseaux HTA concerneront le renouvellement de câbles papier et le Plan Aléa Climatique avec notamment la réalisation des travaux non terminés en 2013. Les cartes localisant les principaux chantiers programmés en Savoie sont présentées ci-après :

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

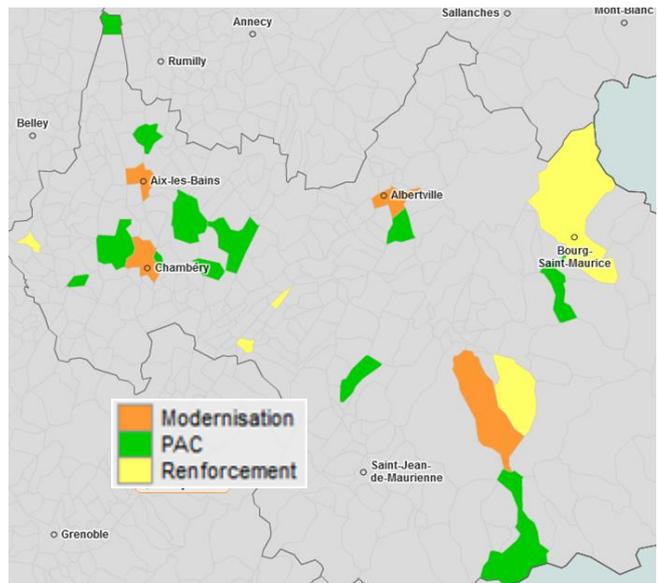
Carte des chantiers postes-sources (programme pluriannuel)



Carte des travaux BT prévus en 2013/2014



Carte des travaux HTA prévus en 2013/2014





A.3 La proximité avec les clients

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

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

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

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

L'efficacité des accueils téléphoniques d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2012	2013
Accueil Acheminement	95,2%	94,2%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	92,2%	90,3%
Accueil Dépannage	85,9%	91,0%

De violents orages et coups de vent fin juillet, une épaisse neige collante fin novembre, la tempête Dirk fin décembre, les intempéries de l'année 2013 ont fortement sollicité le réseau de distribution publique. Dans ce contexte climatique chahuté, le centre d'appel dépannage de Rhône-Alpes Bourgogne a enregistré plus de 876 000 appels clients (à comparer aux 800 000 dénombrés en 2012).

Un premier niveau d'information fourni par les messages « contextualisés » du serveur vocal interactif a permis de renseigner près de 65% d'entre eux. Au final, ce sont environ 312 000 clients qui ont souhaité prendre un contact avec un de nos opérateurs téléphoniques.

Disponible 24h/24, notre équipe de l'accueil dépannage a finalement traité en direct près de 91% de ces appels, déclenchant ainsi près de 90 000 interventions de nos exploitants sur le réseau.

Pour les clients dits "prioritaires" (services de sécurité, pompiers, malades à haut risque vital) et les collectivités locales qui bénéficient de numéros qui leur sont dédiés, le taux d'accessibilité est compris entre 96% et 99%.

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise notre volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales. Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

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

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

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

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

La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

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

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

Les résultats intéressant votre concession sont très proches des résultats nationaux et sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	SDES
Clients « Particuliers »	91,3%	90,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	89,2%

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	SDES
Clients « Particuliers »	87,2%	84,9%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	73,2%

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement. Au niveau local, après les mesures de simplification du processus mises en place depuis 2 ans, les résultats de satisfaction raccordement s'améliorent depuis 2011, mais par rapport aux taux nationaux, demeurent pénalisés par la dynamique régionale concernant ces travaux.

Le délai de réponse aux 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 et à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires.

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

Réclamations (en %)	SDES	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	86,5%	95,4%

Le taux de réponses sous 30 jours est en forte amélioration par rapport à 2012 et rejoint ainsi précisément la moyenne constatée sur la plaque Rhône-Alpes Bourgogne.

A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

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

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

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

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	84,3	84,7	0,4%

La tendance soutenue concernant les demandes de raccordements qui s'est confirmée en 2013, explique les délais constatés localement pour les réalisations. La mise en application du décret DT-DICT (investigations complémentaires, géo-référencement de tous les ouvrages posés) a également impacté ce délai de raccordement, ainsi que les coûts correspondants.

Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont globalement 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.

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours. Les délais d'envoi savoyards demeurent meilleurs malgré le dynamisme local et vous sont présentés dans les tableaux ci-dessous :

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	95,2%	90,0%	-5,2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	4,4	6,9	57,3%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	92,3%	96,3%	4,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	16,0	17,2	7,8%

A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

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

Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client sur les procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande de raccordement suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée et lui précise un interlocuteur raccordement qui l'accompagne tout au long du processus.

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

L'Accueil Distributeur ERDF levier d'amélioration de la satisfaction client

ERDF est attendue par ses clients, sur la reconstruction d'une relation directe et d'un point d'accès, dans le cadre de ses responsabilités techniques. Naturellement, il ne s'agit pas de dés-optimiser le dispositif retenu après l'ouverture des marchés, avec les fournisseurs d'électricité, mais d'en tirer les enseignements pour construire un système qui à la fois :

- renforce la satisfaction des clients, par la capacité pour le distributeur à traiter des contacts perdus,
- réduit les réclamations ou les appels qui transitent inutilement, et parfois plusieurs fois chez les fournisseurs.

Lancé en septembre 2013, l'Accueil Distributeur téléphonique permet grâce à un N° unique de :

- différencier nos clients et développer une relation continue et plus personnalisée,
- gagner en performance sur le traitement des demandes clients en simplifiant les "parcours client" et réduisant les dysfonctionnements.

L'espace internet « Collectivités Locales »

En 2013, ERDF a ouvert un espace en ligne, dédié aux Collectivités Locales afin de créer, entre chaque territoire et ERDF, une zone d'échanges personnalisée. Pour répondre à tous les besoins, l'espace « Collectivités Locales » est composé de plusieurs rubriques :

[Actualités](#) - [Infos travaux](#) - [Infos réseaux](#) - [Nous écrire](#)

Conçu pour faciliter l'accès à l'information sur toutes les questions relatives à la distribution de l'électricité sur le périmètre de la collectivité ou de façon plus générale, l'espace « Collectivités Locales » permet de répondre rapidement et efficacement aux questions des administrés.

Totalement gratuit, entièrement sécurisé, réservé aux élus et aux personnels des collectivités territoriales ainsi qu'aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE), c'est un espace professionnel personnalisé.



Chaque commune savoyarde, ainsi que le SDES, a reçu un identifiant et un mot de passe* afin de bénéficier en 2014 des services de cet espace dédié.

* Si tel n'est pas le cas, il faut contacter l'IP (Interlocuteur Privilégié) de la commune.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

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

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

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	SDES	
		Pro-forma 2012	2013
Recettes d'acheminement	2	118 453	121 305
Dont clients HTA		25 772	24 388
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		76 035	75 798
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		19 243	22 068
Dont autres		-2 597	-950
Recettes de raccordements et prestations		5 580	6 100
Dont raccordements	3	4 088	4 565
Dont prestations	4	1 492	1 535
Autres recettes	5	3 313	3 353
Chiffre d'affaires		127 345	130 757
Autres produits		16 209	16 360
Production stockée et immobilisée	6	11 373	10 772
Reprises sur amortissements et provisions	7	3 867	4 535
Autres produits divers	8	969	1 053
Total des produits		143 555	147 117

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	SDES	
		2012	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		69 689	66 646
Accès réseau amont	9	29 973	30 032
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	13 464	12 595
Redevances de concession	11	3 187	2 756
Autres consommations externes	12	23 064	21 264
Impôts, taxes et versements assimilés		5 818	6 135
Contribution au CAS FACE	13	2 832	2 805
Autres impôts et taxes	14	2 986	3 330
Charges de personnel	15	19 916	20 340
Dotations d'exploitation		27 108	30 186
Dotation aux amortissements DP	16	16 893	17 812
Dotation aux provisions DP	17	3 322	3 402
Autres dotations d'exploitation	18	6 893	8 972
Autres charges	19	2 605	2 694
Charges centrales	20	3 630	3 698
Total des charges		128 766	129 699

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	SDES	
		Pro-forma 2012	2013
Montant	21	1 790	4 229

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	SDES	
		Pro-forma 2012	2013
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	12 999	13 189

Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

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

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

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

On distingue trois niveaux de données :

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

Les produits :

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement comprennent :

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

Le chiffre d'affaires acheminement est de 121,3 M€ en 2013, en augmentation de près de 3 M€ par rapport à 2012 (118,5 M€), soit +2,4%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'ERDF s'établissant à 12 661 M€ en 2013, en augmentation de 422 M€ par rapport à 2012 (12 239 M€) soit + 3.4%. Cette augmentation s'explique très majoritairement par un effet volume pour 315 M€, ainsi que par un effet prix pour 107 M€. L'effet volume est essentiellement lié à un effet climat très favorable en 2013 par rapport à 2012 : en moyenne les températures ont été inférieures de 0,8° C aux normales climatiques en 2013 (elles étaient inférieures de 0,4° C en 2012), ce qui a généré un surcroît de volume acheminé par ERDF de 6.8 TWh en 2013 par rapport à 2012. Par ailleurs, le taux de croissance moyen tous segments confondus (hors climat) a été de l'ordre de 0,6% en 2013.

L'effet prix entre 2012 et 2013 lié aux variations du TURPE proprement dites est in fine légèrement positif. Le chiffre d'affaires 2013 intègre en effet :



- sur le début de l'exercice 2013, les conséquences de l'indexation du TURPE 3 au 1er août 2012 à hauteur de 1,8%,
- puis l'effet baissier sur le reste de l'année 2013, lié à la mise en place de TURPE 3 bis au 1er juin 2013 (diminution des grilles tarifaires de 2,5% par rapport au TURPE 3 antérieur),
- enfin de TURPE 3 ter du 1er août 2013 au 31 décembre 2013 (diminution de 0,4% par rapport au TURPE 3 antérieur - soit une augmentation de 2,1% par rapport au TURPE 3 bis).

L'effet prix favorable restant est majoritairement lié à des effets de modification de mix dans le portefeuille clients.

Sur la concession, « l'effet volume » est moins marqué : le volume global des consommations progresse plus légèrement (+0,5 %).

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

A compter du CRAC 2013, les recettes de raccordements sont affectées à la maille concession au prorata des factures enregistrées dans les systèmes d'information. Auparavant, les recettes de raccordements étaient réparties au prorata du nombre de clients de la concession. Cette évolution permet de mieux refléter la dynamique de raccordements de chaque concession. La valeur 2012 figurant dans le tableau est une valeur recalculée avec la nouvelle clé (valeur pro-forma).

Le changement de méthode de répartition se traduit pour la concession par une baisse de 1M€ des recettes de raccordements 2012 (présentées en pro-forma dans le CRAC 2013, au périmètre de l'ensemble des concessions, la somme des variations est nulle). A méthode comparable, l'augmentation de ces recettes de près de 0,5M€ en 2013 (+12%) confirme le dynamisme local dans ce domaine.

Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF. Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

Le tarif des prestations au catalogue a augmenté de 1,6 % au 1er septembre 2013 contre 2,5 % au 1er septembre 2012, soit une hausse de 2.2 % de 2012 à 2013.

La progression des recettes de prestations sur la concession (+3 %) est tirée par les prestations auprès de clients BT < 36 kVA (+ 4 %) alors que sur les autres segments la tendance est baissière.

Note 5 - AUTRES RECETTES

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

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR. La stabilité des autres recettes observée localement reflète la tendance régionale.

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

A la maille de la concession, la baisse de la production immobilisée de 5 % témoigne d'une moindre allocation des ressources internes du distributeur à l'investissement, en effet le niveau de ressource disponible varie notamment en fonction des contraintes de l'exploitation du réseau.

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

Le montant de cette rubrique progresse de 668 k€ soit 17 % à la maille de la concession entre 2012 et 2013. Cette variation est principalement due à la reprise de provision pour charges, liée au dénouement d'un litige avec des organismes sociaux (1997-2004) pour un montant de 69 M€ au niveau national, dont une quote-part est affectée à la concession à la clé (le solde de ce litige s'est traduit par un règlement auprès des organismes sociaux de montant équivalent, qui apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation" et dont une partie a également été affectée à la concession, à la clé).

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Ils sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers, notamment indemnités d'assurance.

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

Les charges :

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

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

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession en 2013 (30 M€) sont stables.

A la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport s'élèvent à 3 402 M€ en 2013, en augmentation de 122 M€ par rapport à 2012 (3 280 M€), soit + 3.7 %. Cette augmentation est majoritairement liée à un effet volume (corollaire de l'évolution observée sur le chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport au 1er août 2013, à hauteur de +2.4% (mise en place du TURPE 4 Transport).

A la maille régionale, la progression est plus faible (+1%). L'effet prix observé au niveau national n'est pas perceptible sur la région, et par conséquent sur la concession (où en outre, l'effet volume est très faible +0.5%). L'indexation du TURPE Transport, intervenue à une période de l'année où les puissances appelées sont plus faibles (du fait notamment de la saisonnalité des consommations sur les Alpes) a permis d'optimiser la part fixe sur la région, pour quelques mois.

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

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

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

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 12,6 M€ en 2013, en baisse de 869 K€ par rapport à 2012 soit -6 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1 437 M€ en 2013, en baisse de 71 M€ par rapport à 2012 (1 508 M€), soit - 4.7 %. Cette variation est liée à un effet volume (quantités d'énergie ayant transité sur le réseau en augmentation) et à un effet prix très favorable, aussi bien sur les contrats d'achats à long terme, qui constituent la grande majorité des achats, que sur les contrats d'achats spots en période de pointe (la vague de froid de février 2012 avait conduit à devoir procéder à des achats spots à des prix de marché très élevés).



Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

La variation de -17 % constatée entre 2012 & 2013 sur la part R2 de la redevance, est directement proportionnelle aux travaux réalisés par l'autorité concédante.

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Elles regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

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

Les autres consommations externes affectées à la concession sont de 21,3 M€ soit une baisse significative de 1,8 M€ (-8%). Cette évolution est principalement liée à la baisse des achats de matériels observée au niveau national.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

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

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

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

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

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

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

La progression des autres impôts et taxes (de 344 k€ soit + 12 %) observée sur la concession est principalement liée à l'augmentation de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (du fait de l'augmentation de la valeur ajoutée entre 2012 et 2013) qui s'élève à 37 M€ au niveau national et d'une augmentation générale des impôts et taxes (taxes sur rémunérations, taxes foncières).

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

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

Les charges de personnel évoluent (+2%) essentiellement sous l'effet de la revalorisation du salaire national de base (+ 0,73%) et de la progression des charges sociales.

Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (Distribution Publique) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Elles sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs). Sur la concession, ce poste progresse de 5%.

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

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

Le montant de la dotation à la provision pour renouvellement (+ 2 %) progresse sous l'effet du vieillissement des ouvrages. En effet, à la différence des amortissements, dont les dotations sont linéaires, la provision pour renouvellement est constituée de manière exponentielle au fil de la vie de l'ouvrage.

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

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

La variation de cette rubrique est de + 2 M€ à la maille de la concession entre 2012 et 2013.

Cette augmentation est due à deux éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations incorporelles, particulièrement les applications informatiques, et les immobilisations relevant du domaine propre, notamment les postes-sources, traduisant l'augmentation des investissements sur ces immobilisations, parallèle à celle observée sur les immobilisations relevant du domaine concédé,
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables, relatifs à l'acheminement de 2012 et 2013, suite à la mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013 :

MISE EN OEUVRE DE LA DECISION DU CORDIS SUR LES IMPAYES ACHÈMÈNEMENT

Suite à la décision du CoRDIS (Comité de Règlements des Différends et des Sanctions de la CRE), les impayés sur la part acheminement des factures des clients, dans le cadre des contrats uniques et des contrats aux tarifs réglementés de vente, ne doivent plus être supportés par les fournisseurs mais par les gestionnaires de réseau. Lors de la séance publique du CoRDIS le 17 décembre 2012, ERDF a ainsi proposé au Comité un dispositif dans lequel le gestionnaire de réseau assume sa part du risque financier résultant du non-paiement par le client final du TURPE. Cette décision, publiée au Journal Officiel du 19 mars 2013, concerne les consommations postérieures au 1er janvier 2012. A la suite de la concertation conduite en 2013, de nouveaux contrats GRD-F ont été signés avec les différents fournisseurs.

La mise en œuvre de cette évolution se traduit dans les états financiers d'ERDF au 31 décembre 2013 par la constatation de charges liées à la part acheminement des créances restées impayées sous la forme d'une provision estimée à 236 millions d'euros au titre des consommations 2012 et 2013 (cf. note 24). A compter de 2014, les fournisseurs adresseront à ERDF, conformément aux dispositions prévues au contrat GRD-F, des relevés de créances irrécouvrables permettant à ERDF de procéder au remboursement de ces charges aux différents fournisseurs.

Ces charges sont intégrées dans les coûts à couvrir par le TURPE.

Note 19 - AUTRES CHARGES

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

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

L'augmentation de la rubrique en 2013 par rapport à 2012 (+3%) traduit principalement la résolution d'un contentieux avec des organismes sociaux (2004-2007) mentionné plus haut (note 7).



Note 20 - CHARGES CENTRALES

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

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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

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

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

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

La contribution à l'équilibre est de 4,2 M€ 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).

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

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

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

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

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

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Au prorata des recettes de raccordement enregistrées dans les systèmes de facturation	78 527 973	5,8%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	48 407 645	6,8%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	66 210 171	6,8%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	15 373 623	6,8%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	476 582 027	6,8%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	199 712 191	6,8%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	348 614 981	6,8%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	45 097 914	6,2%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	53 034 519	6,8%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	358 829 043	6,0%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	132 668 552	6,8%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	40 824 685	6,8%

N/A = Non Applicable

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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	205 407	91 011	114 396	302 590	43 567
Dont aérien	34 731	23 698	11 034	73 592	27 655
Dont souterrain	170 676	67 313	103 363	228 997	15 912
Canalisations BT	243 507	88 102	155 405	325 896	18 771
Dont aérien	37 748	21 241	16 506	65 076	6 534
Dont souterrain	205 759	66 860	138 899	260 820	12 237
Postes HTA/BT	53 359	34 110	19 249	77 159	16 088
Autres biens localisés	9 874	4 525	5 349	11 201	434
Branchements/ Colonnes montantes	108 093	33 797	74 296	141 651	13 520
Comptage	37 604	24 527	13 077	37 604	0
Transformateurs HTA/BT	20 926	10 365	10 561	28 785	4 463
Autres biens non localisés	1 461	842	620	1 560	16
Total	680 232	287 278	392 954	926 446	96 857

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

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

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

Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Mises en service :			Valeur brute au 31/12/2013
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	201 326	4 453	691	1 062	205 407
Dont aérien	35 005	175	0	449	34 731
Dont souterrain	166 320	4 278	691	613	170 676
Canalisations BT	235 319	5 348	3 340	500	243 507
Dont aérien	37 412	681	10	356	37 748
Dont souterrain	197 906	4 667	3 330	144	205 759
Postes HTA/BT	51 342	2 000	169	153	53 359
Autres biens localisés	9 482	494	176	279	9 874
Branchements/ Colonnes montantes	100 948	6 018	1 853	726	108 093
Comptage	37 453	878	0	727	37 604
Transformateurs HTA/BT	20 300	654	38	66	20 926
Autres biens non localisés	1 457	10	-3	2	1 461
Total	657 626	19 856	6 264	3 514	680 232

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

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

Synthèse des actifs et passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	385 600	392 954	1,9%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	243 298	247 202	1,6%

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 (+2%) traduit la dynamique d'investissements : 26 M€ de mises en service d'immobilisations en 2013 dont 76 % financés par ERDF.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	96 863	102 285	5,6%

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement.

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	239 166	248 037	3,7%

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

Provision pour renouvellement (en k€)	2012	SDES	
		2013	
Provision	97 214	96 857	

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



A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

C'est la part R2, dite « 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 de la redevance de concession au titre de l'exercice 2013 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2012	SDES	Variation (en %)
		2013	
Part R1	615 565	627 017	1,9%
Part R2	2 571 651	2 128 732	-17,2%

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 part R2 de la redevance à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

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 €)	2012	SDES	Variation (en %)
		2013	
Article 8 « travaux environnement »	525 000	525 000	-

A.5 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 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.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

ERDF recrute

La mission locale jeunes et Pôle emploi ont organisé le 17 avril, la 5^{ème} édition des « rencontres emploi » à Moutiers. Les candidats ont pu rencontrer une cinquantaine d'entreprises de différents secteurs dont ERDF qui poursuit son opération de recrutement local.

Le lycée du Nivolet de LA RAVOIRE a voulu aider les nouveaux diplômés à trouver un emploi, au cours d'un colloque d'une demi-journée organisé le vendredi 22 mai, dans le cadre du projet « tremplin ».



Retour à l'emploi



A LA MOTTE-SERVOLEX, le 18 janvier, Christophe ARNOUX, Didier DAVID, président de MOBIL'EMPLOI 73 ont signé une convention de partenariat qui vise à faciliter le retour à l'emploi des personnes en parcours d'insertion professionnelle.

Par cette convention signée pour deux années, ERDF accompagne MOBIL'EMPLOI 73 par :

- le don d'un véhicule de type fourgon au titre de l'année 2012,
- le don d'un véhicule au titre de cette année 2013,
- une participation au financement de l'auto-école associative.

Les journées de l'énergie





Sous l'impulsion de Delphine BATHO, Ministre de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, se sont tenues les 29, 30 et 31 mars, les « Journées de l'énergie ». A cette occasion, les entreprises du secteur ont ouvert leurs portes au grand public. ERDF s'est inscrite dans cette démarche, essentielle pour la sensibilisation aux enjeux de la transition énergétique et au rôle important des réseaux de distribution d'électricité pour accompagner ces évolutions. Pour ces journées, le site de CHAMBERY (boulevard GAMBETTA) a accueilli de nombreux visiteurs.



Réunions de secrétaires de mairies, DST et élus avec visites des postes-sources

Le 23 mai à LANSLEBOURG



Le 31 mai à YENNE



Le 20 juin à VIVIERS DU LAC



Le 28 juin à MOUTIERS



Le 20 septembre à SAINTE HELENE DU LAC



Actions de partenariat

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

Signatures de convention dans le domaine du logement collectif

L'ouverture du marché de l'électricité, la mise en place de la loi de solidarité et renouvellement urbain (SRU), ont rendu plus complexe, la procédure de raccordement des immeubles neufs et des opérations d'aménagement. L'OPAC de la SAVOIE comme Savoisiennne Habitat collaborent avec ERDF depuis plusieurs années, afin de faciliter les modalités de mise en œuvre de ces diverses opérations et de garantir le niveau de qualité de service requis pour les locataires.

Vendredi 19 avril à CHAMBERY, a eu lieu une signature de convention entre l'OPAC de la SAVOIE et ERDF, qui permettra de renforcer les liens entre les deux établissements et conforter leur collaboration.



Quelques semaines plus tard, le 27 juin, une convention a été signée entre SAVOISIENNE Habitat et ERDF Savoie.



Pour la signature de la convention, de gauche à droite : Philippe Brosset, directeur Savoisiennne, Véronique Leroy, directeur adjoint ERDF Savoie, Jean Bollon, président Savoisiennne, Samuel Radia, directeur adjoint Savoisiennne, Dominique Murrter, responsable communication à ERDF et Christophe Arnoux, directeur ERDF Savoie.

Trophée ANDROS



Pour la seconde année consécutive, ERDF est partenaire technique du Trophée ANDROS Electrique 2013-2014 dont la 25^{ème} édition a débuté les 7 et 8 décembre à Val-Thorens. Propre et performant, c'est le premier grand prix électrique au monde, il est composé de 7 épreuves dans les différents massifs montagneux de France.

ERDF ET TETRALYRE, UNE PARTITION SANS FAILLE

Renverser les tabous, partager l'art musical entre handicapés et valides : telles sont les motivations de Tétrasyre. Le soutien à l'orchestre TETRAS-LYRE, composé de 37 musiciens, des artistes en situation de handicap mental, ainsi qu'à l'atelier de peinture de l'APF (Association des Paralysés de France). Ces deux partenariats de longue date confirment l'engagement d'ERDF auprès des handicapés.



ISABELLE HERLIN, chef de l'orchestre Tétrasyre, adjointe au maire chargée des personnes handicapées



Fin décembre, ERDF Savoie et l'APF se sont rencontrées pour renouveler leur partenariat pour 3 ans. Martine Albert, directrice de la délégation savoyarde de l'**Association des Paralysés de France (APF)** et Véronique LEROY d'ERDF ont signé cette nouvelle convention en présence de Bernadette Laclais, Députée Maire de Chambéry et Jean-Pierre Ruffier, son 1er adjoint.



VOYAGE AVEC LES ARTISTES DE L'APF



Tableau de Rudy DONAZZOLO

EXPOSITION DE PEINTURE

Organisée par ALEA
Résidence Albert Camus
17 Avenue Paul Louis Merlin
À MONTMELIAN

DU 29 MAI au 19 JUIN 2013

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.

Délégation départementale de Savoie
306, Rue Jules Bocquet - 73000 CHY
Tel : 04 79 69 41 81 - Fax : 04 79 69 90 91
www.erdf.com



Raid HANDISPORT

ERDF partage des valeurs communes avec le monde sportif : l'énergie, l'esprit d'équipe, la combativité, la performance et la solidarité. Soutenir les Comités Départementaux Handisport de Savoie et Haute-Savoie dans l'organisation du RAID Handisport ERDF, c'est exprimer son attachement aux valeurs qui façonnent l'esprit sportif, tout en réaffirmant, dans le cadre des missions de service public, son engagement solidaire de lutte contre toute forme d'exclusion.

Le 25 janvier a donc eu lieu la signature d'une convention entre ERDF et les Présidents des deux Comités Départementaux Handisport. Cette convention a pour objet de définir les conditions et les modalités de coopération entre les partenaires pour le Raid 2013 dont l'étape d'hiver s'est déroulée fin janvier en Haute-Savoie et l'étape d'été les 22 et 23 juin en Savoie : épreuves sur le lac du Bourget et circuit en fauteuil tout terrain et VTT dans les Bauges, ont permis à ces concurrents de montrer leurs grandes capacités sportives.

L'intégration des handicapés dans la société, à travers le sport, est un complément à l'action d'ERDF concernant l'insertion des handicapés dans le monde du travail.



Job Académy

Le parrainage d'une promotion de « Job Académy » de la fondation Agir contre l'exclusion : ERDF fait partie du bureau local des entreprises partenaires du Club FACE CHAMBERY.

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.

Les pêcheurs prévenus des risques liés aux lignes à haute tension

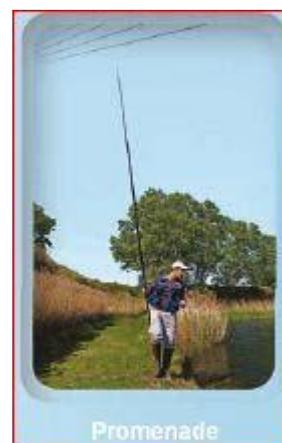
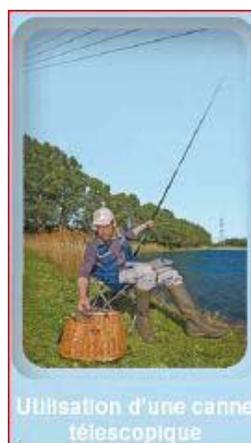
Mercredi 13 mars, ERDF, RTE et la fédération départementale de pêche en Savoie, se sont réunis pour signer une convention, qui vise à prévenir des risques liés aux lignes à haute tension situées le long des cours d'eau. Plusieurs initiatives sont mises en place pour éviter les accidents.



Campagne Prévention sécurité « Sous les lignes Prudence » : restons à distance

ERDF et RTE renouvellent leurs conseils de prudence pour préserver la sécurité des personnes exerçant une activité à proximité des lignes électriques. Cette campagne annuelle de prévention s'intitulant : « Sous les lignes, prudence : restons à distance » rappelle au public les conseils suivants :

- éviter de s'approcher des lignes électriques et rester vigilant à leur approche,
- ne jamais tenter de récupérer un objet accroché à une ligne,
- manipuler les tuyaux et cannes à pêche en position horizontale et loin des lignes,
- ne pas manœuvrer seul sous des lignes avec des engins de grande hauteur,
- ne jamais s'introduire dans un poste de transformation électrique,
- en cas d'accident, avvertir les pompiers (18) ou la police (17).



Toute personne exerçant une activité de loisir ou professionnelle, à proximité des lignes électriques, est concernée par cette campagne de prévention.

Le congrès national des sapeurs-pompiers à Chambéry

ERDF, acteur de proximité, travaille étroitement avec les pompiers de SAVOIE :

- formation et sensibilisation aux risques électriques,
- participation aux exercices incendies organisés par les villes,
- et bien sûr, travail sur le terrain dans des situations réelles.

Ce partenariat explique la présence d'ERDF au congrès national des pompiers les 10, 11, 12 octobre, avec un stand de sensibilisation aux risques électriques et des démonstrations de sauvetage de personnel en haut de support.



A.5.2 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 %)	SDES	
	2012	2013
En agglomération	96 %	95 %
Hors agglomération	93 %	92 %
En zone classée	100%	100 %
Total	94 %	93 %

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

Pour l'année 2013, 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

Pour la deuxième année consécutive, ERDF est partenaire de l'Agence touristique départementale de la Savoie dans le cadre du **Concours des villes, villages et maisons fleuris 2013**. A ce titre, ERDF était présente le 13 avril pour la cérémonie de remise des prix du concours départemental, afin de récompenser les communes, pour leurs efforts en matière d'embellissement et réaffirmer ses liens privilégiés avec les élus. Les 27 communes lauréates ont reçu un diplôme départemental ainsi qu'un bon d'achat offert par ERDF.



Pose de Firefly Alpine. Une première en Savoie et en région Rhône-Alpes

Christophe Arnoux, élus, représentants du parc national de la Vanoise et des parcs naturels régionaux étaient présents à Fréterive pour assister à la pose de Firefly Alpine par les techniciens TST (Travaux Sous Tension) de Montmélian. Au total, 28 supports ont été identifiés comme supports à risque élevé et ont déjà été neutralisés. 5 225 mètres de lignes ont été identifiées comme lignes à risque élevé et 1 575 mètres à risque secondaire. Dans le cadre de cette opération, environ 400 mètres de lignes sont neutralisées et 110 Firefly Alpine installées.

La balise a été adaptée au milieu montagnard pour devenir la Firefly Alpine avec système d'accroche au dessus de l'écouvillon. Elle dispose des propriétés qui empêchent les oiseaux de se percher dans un rayon de 12 mètres. Lorsque les oiseaux volent à l'intérieur du rayon déviateur indiqué, la balise FireFly a la fonction d'épouvantail. En effet, elle se sert des reflets du soleil même en basse lumière ou dans le brouillard et incitent les oiseaux à dévier les lieux où les balises ont été posées, évitant ainsi des collisions.



Installation d'un nichoir pour faucon pèlerin sur le toit d'ERDF à CHAMBERY

Le 21 janvier, Yves JORAND, président de la LPO Savoie, et Christophe ARNOUX signent une convention de partenariat dans le cadre du programme « Refuges LPO », en présence de Pierre Béranger, élu de la municipalité de Chambéry. Cette convention s'illustre par la pose d'un nichoir sur le toit du bâtiment ERDF (Bd Gambetta) en vue d'une nidification. Cette action répond à trois objectifs: protéger cette espèce exceptionnelle, la faire connaître aux Chambériens et utiliser les capacités naturelles de ce rapace pour limiter la population de pigeons de ville.



Mise en peinture des postes DP par des jeunes de collèges, lycées et structures intercommunales

Montmélian : Section SEGPA Collège Pierre et Marie CURIE

Dans le cadre d'une convention entre ERDF Savoie, la commune et le collège Curie, le poste de transformation électrique situé rue de la gare a été repeint. Ces travaux ont été inaugurés le 10 juin en présence des jeunes artistes.

Cette démarche vise à intégrer harmonieusement les postes dans l'environnement, à lutter contre les dégradations en recouvrant à l'expression artistique tout en proposant aux jeunes un projet éducatif, innovant et mobilisateur.



Les collégiens de la section SEGPA devant le poste de la rue de la gare rénové

Apremont : service cantonal jeunesse de la Communauté de Communes



Le 27 novembre, a eu lieu l'inauguration du poste « Pierre Grosse ». La fresque a été réalisée par les élèves inscrits aux animations du service cantonal jeunesse de la Communauté de Communes des pays de Montmélian.



Bourget du Lac : Ecole de la 2ème chance

Le poste de transformation du parking de la plage municipale s'est paré de nouvelles couleurs. Cette opération est le fruit d'un partenariat entre la municipalité, ERDF Savoie et l'Ecole de la 2ème Chance (E2C73) qui a assuré la réalisation.



La Ravoire : Lycée du Nivolet



Le poste avant



Le poste après

La section peinture du lycée du Nivolet a dévoilé ses talents au travers de la mise en peinture du poste « Les Chavannes ».

Opération postes sur le tracé du Tour de France

Pour accompagner la grande boucle dans les Alpes, ERDF a mis en valeur deux postes de transformation situés sur le parcours à ST PAUL SUR ISERE et LA BATHIE. Ces fresques, aux couleurs du Tour de France, ont été réalisées par l'artiste Jérôme FAVRE aidé par des jeunes.



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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	58
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	58
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	58
Les ouvrages mis en service en 2013.....	59
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	60
Les départs en contrainte de tension	61
1.2 Le raccordement des clients	62
Le raccordement des consommateurs	62
Le raccordement des producteurs.....	62
1.3 La qualité des relations et des services.....	63
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	63
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	63
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	64



1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA (en m)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 239 510	2 291 450	2,3%
Réseau torsadé	41 392	41 954	1,4%
Réseau aérien nu	1 609 148	1 586 614	-1,4%
Réseau total aérien	1 650 539	1 628 567	-1,3%
Total réseau HTA	3 890 049	3 920 018	0,8%
Taux d'enfouissement HTA	57,6%	58,5%	

Postes HTA/BT (en nb)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Postes en zone rurale	2 459	2 475	0,6%
Postes en zone urbaine	3 100	3 128	0,9%
Total postes HTA/BT	5 559	5 603	0,8%
Dont postes sur poteau	1 529	1 496	-2,2%
Dont postes cabines hautes	188	179	-4,8%
Dont postes cabines basses	1 139	1 144	0,4%
Dont autres postes	2 703	2 784	3,0%

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

Réseau BT (en m)	SDES		
	2012	2013	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 930 232	3 009 375	2,7%
Réseau torsadé	2 270 993	2 250 824	-0,9%
Réseau aérien nu	160 728	154 753	-3,7%
Dont fils nus de faibles sections	83 124	79 657	-4,2%
Réseau total aérien	2 431 721	2 405 577	-1,1%
Total réseau BT	5 361 953	5 414 952	1,0%
Taux d'enfouissement BT	54,6%	55,6%	

Départs alimentant la concession	SDES	
	2012	2013
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	53	52
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	6	6

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	SDES		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	568	1 000	833
> 10 ans et ≤ 20 ans	822	1 300	718
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 097	1 926	1 897
> 30 ans et ≤ 40 ans	808	799	1 757
> 40 ans	625	390	398

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

Les ouvrages mis en service en 2013

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	SDES	
	2012	2013
Souterrain	88 437	36 118
Torsadé	441	562
Aérien nu	244	432
Total	89 122	37 112
Dont pour information		
<i>Extension</i>	16 778	9 696
<i>Renouvellement⁵</i>	9 595	9 738
<i>Renforcement</i>	62 859	17 678

Canalisations BT mises en service (en m)	SDES	
	2012	2013
Souterrain	58 042	47 298
Torsadé	10 696	9 861
Aérien nu	0	0
Total	68 738	57 159
Dont pour information		
<i>Extension</i>	52 000	42 957
<i>Renouvellement</i>	9 148	7 774
<i>Renforcement</i>	7 590	6 428

⁵ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	8,8	7,8	-11,5%
<i>Dont réseau aérien</i>	4,5	3,9	-14,9%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,5	1,4	-5,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,8	6,0	2,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,3	1,2	-7,9%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,6	2,0	24,1%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	654	629	-3,8%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	644	716	11,2%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	704	777	10,4%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	414	494	10,4%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	290	283	-2,4%
Temps moyen	15,9	14,8	-6,8%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 862	5 996	222,0%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	187	5 139	2648,1%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	811	1 253	54,5%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	49 699	47 850	-3,7%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	35 401	34 864	-1,5%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	17 518	19 012	8,5%

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

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

La fréquence des coupures

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

Fréquence des coupures	2012	SDES	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,4	1,5	7,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,8	2,7	-3,7%



L'élégage réalisé en 2013 a permis de réduire le nombre d'incidents HTA en Savoie

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2012	SDES	
		2013	
Taux de départs BT > 10 %	1,1%	1,0%	
Taux de départs HTA > 5 %	6,0%	6,3%	

1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

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

L'année 2014 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité. Au périmètre de votre concession, après une année 2012 soutenue, la tendance constatée nationalement (2012-2014) se vérifie également.

L'activité sur le SDES s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés	SDES		Variation (en %)
	2012	2013	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 897	1 710	-9,9%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 481	1 305	-11,9%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	62	41	-33,9%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	354	364	2,8%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	86	72	-16,3%
En HTA	19	10	-47,4%

La crise économique explique le ralentissement important plus particulièrement constaté sur les segments BT sup36kVA et HTA qui concernent principalement les entreprises, alors que les segments de la construction individuelle et de la promotion immobilière sont moins touchés.

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, mises en services enregistrées en 2013 a diminué de 14 % par rapport à 2012 (21 000 en 2013). Localement, après les pics de demandes enregistrés jusqu'en 2011, l'activité se stabilise en 2013 au dessus du seuil des 200 raccordements annuels.

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 individuels neufs réalisés	SDES		Variation (en %)
	2012	2013	
Raccordements sans adaptation de réseau	239	221	-7,5%
Raccordements avec adaptation de réseau	2	2	0,0%

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

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

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

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	93,1%	90,8%
Clients « Professionnels »	91,3%	89,2%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,3%	85,6%
Clients « Entreprises » CARD HTA	88,2%	84,9%

La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	SDES	
	2012	2013
Raccordements	10,1%	10,3%
Relève et facturation	43,3%	41,4%
Accueil	1,2%	1,4%
Interventions techniques	24,5%	24,2%
Qualité de la fourniture	20,8%	22,8%
Total	100,0%	100,0%

La poursuite de la conjoncture économique difficile avec une précarité importante, entraînant plus de contestations de factures, explique le maintien à un haut niveau de l'item « relève et facturation ». Par ailleurs, parmi les différents indicateurs qui restent relativement stables, le taux de réclamation « qualité de fourniture » est celui qui progresse le plus (+2%), à cause des épisodes climatiques de fin d'année.

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.

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

Interventions et prestations techniques (en %)	Savoie	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,8%	97,5%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,5%	99,3%

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

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

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire de RACCORDEMENT	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
N-D-DE-BELLECOMBER	Racc clients HTA, le Mont rond	76,4
LE PT-DE-BEAUV.	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, R.D 1006 ZA la BARONNIE	72,9
FRONTENEX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue J. PILLET	71,6
CHAMOIX-SUR-G.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), VOIE du PARC	71,0
MOUXY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du Biollay	70,9
BOURG-ST-M.	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, LE CHARNET - DOMAINE SKIABLE ARC 1800	70,1
CHANAZ	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Chez Beroud	67,3
GRESY-SUR-AIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du Pont Neuf	66,2
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du Gal Cartier	62,6
TREVIGNIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RN 513 LD Veniper	62,0
LES ECHELLES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LES ALLOBROGES	54,6
BOURG-ST-M.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Le Gollet	51,3
MODANE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD LE LAVOIR	51,1
LES ECHELLES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. LES PLANS- LD LES PLANS	50,1
ST-BON-TARENT.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LA RAMA	49,1
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de Gonrat	49,1
LA BIOLLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte du Parc et rte des Villard:	47,9
VOGLANS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ancien karting rue FRANCON	46,6
SAINT-BALDOPH	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de la Porretaz	45,7
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de Pugnet	44,8
ARITH	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Bourchigny le Haut bouleau	43,1
LA ROCHETTE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Saint Clair	42,7
LA MOTTE-SERV.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Tessonière d'en Bas av de Gaule	41,9
ST-PIERRE-D'ALB.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), La Champagne	41,8
LE PT-DE-BEAUV.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue J. Jaurès	41,5
MYANS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Chacuzard	41,1
ST-BON-TARENT.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LD LE BIOLLEY- JARDIN ALPIN	41,1
COGNIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la Grande Forêt	41,1
LAISSAUD	Racc clients BT ≥ 120 kVA, zone D'ACTIVITE des Marais	40,2
ST-JEAN-D'ARVEY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le Centre Prés de L'Eglise	39,6
ST-MARTIN-DE-B.	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, RD 117	39,5
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Juiverie	38,8
BELMONT-TRAM.	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZA Val Guiers	38,5
BRISON-ST-INN.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de la Grotte aux Fées	38,2
LA LECHERE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), CHEF LIEU- PUSSY	38,2
UGINE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LD LE CHATEAU	37,4
BASSENS	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ch de la Martinière	37,0
AILLON-LE-JEUNE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, Le Grand TEL du SOLEIL	36,1
UGINE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Cent. équestre berges chaise	35,8

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

ALBERTVILLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av des CHASSEURS ALPINS	35,6
PRALOGNAN-LA-V.	Racc clients HTA, LD Les Teppes	35,6
AIGUEBELLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), La Pouille	35,5
LES DESERTS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LD Les Anenières ch des Bouvarc	35,0
MACOT-LA-PLAG.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), ch COMMUNAL rte CHACRUETS	34,7
ST-BON-TARENT.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue des CHENUS	34,5
ST-JEOIRE-PR.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Plan Champ	34,4
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Montée de Marlioz	34,3
ALBERTVILLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du Gal de GAULLE	34,0
CREST-VOLAND	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les mouilles	33,8
GRESY-SUR-AIX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rte des Fougères	33,5
ALBERTVILLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), RN90	33,5
ALBENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), La Rippe la Brunette	33,2
GILLY-SUR-ISERE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ZI du CHIRIAC LD GRAND PRE C. COMMERCIAL	32,7
MERCURY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD "LA SOFFAZ"	32,0
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC des Drouilles	31,6
CESSENS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LD Le Frene	31,4
SAINT-MARTIN- DE-BELLEVILLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LES ROCHES BLANCHES Secteur de la MASSE LES MENUIRES	31,1
LES ALLUES	Racc clients BT ≥ 120 kVA, CHANDON SCIERIE	30,9
GRIGNON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RD N°925	30,3
GRESIN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Sous la Roche	30,0
BOURG-ST-M.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), PRE SAINT ESPRIT	30,0
ALBIEZ-MONTR.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LA RUAZ	30,0
MERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les Haut de Mery	30,0
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch Saint Vincent	29,8
ST-GENIX-SUR-G.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LE JASMIN	28,9
ST-BON-TARENT.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, SOUS MORION - COURCHEVEL 1650	27,9
LES ALLUES	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), PLAN du TREMBLE les DARBOLLES MERIBEL	27,7
SOLLIERES- SARDIERES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), zone des FAVIERES- SOLLIERES- ENDROIT	27,4
LA MOTTE-SERV.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Jardins d'Ophelie rue Jocelyn	26,8
ST-JEOIRE-PR.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de Rosset	26,1
ST-MARTIN-DE-B.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. de Villarabout	25,9
GRESY-SUR-AIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rond Point de la Cascade Le Vernay	25,8
MERCURY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte ROC ROUGE "BELLE ETOILE	25,7
DRUMETTAZ-CL.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LD au BIENET	25,0
AIX-LES-BAINS	Racc producteurs BT < 36 kVA, Collège Marlioz	24,4
LAISSAUD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Mas de Coise PASSAGE A NIVEAU	24,3
APREMONT	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LA SAUTERIAZ	24,1
ENTREMONT-LE-V.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), EPERNAY STATION D'EPURATION	23,9
LES AVANCHERS-V.	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (sites indiv.), MONTOLIVET	23,8
VAL-D'ISERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Le Cachelet	23,7
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Hauts Chambé. rue pré de l'âne	23,6
LE PT-DE-BEAUV.	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, ZI la BARONNIE- POLE ENTREPRISES	23,6
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de Lafin ch de Viborgne	23,1
FONTCOUVERTE- LA TOUSSUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), HAMEAU de la BISE LD LE TACONNET	22,7
ALBERTVILLE	Racc producteurs BT < 36 kVA, av WINNENDEN	22,6

ST-SORLIN-D'ARV.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD EN HAUT LES PRES	22,5
MODANE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rue du GLACEL	22,4
MOUXY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Les Fressettes	22,2
MONTCEL	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), ch de la Cassette	22,2
CHINDRIEUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, LD Les Etaies	22,0
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Martinière	21,9
NANCES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), La Margolières	21,7
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), L'HORIZON rue des deux ponts	21,7
PRALOGNAN-LA-V.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LD Les Teppes	21,4
LA LECHERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), PUSSY lot. Derrière le Chêne	21,3
MACOT-LA-PL.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, CRETE COTE	21,1
NOTRE-DAME-DES-MILLIERES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD DESSOUS la BROUVE Secteur LE MOUTONNET	21,0
SEEZ	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, ch de Biana	20,9
LES ALLUES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), zone LES RESISSES et CREUSAT	20,8
BEAUFORT	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LD LE DARBET- ARECHES	20,7
LESCHERAINES	Racc producteurs BT > 36 kVA, La Madeleine	20,7
CHAMPAGNY-EN-V.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. LE TREMBLEY	20,6
ST-BON-TARENT.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue du NOGENTIL rue de la VIZELLE	20,4
LE VERNEIL	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Le Chateau	20,4
MONTGILBERT	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), La Coutettaz	20,3
PEISEY-NANCROIX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), LE MOULIN	20,0

SITES ISOLES

PRALOGNAN-LA-VANOISE	Alimentation site isolé refuge du col de la Vanoise	133,0
LA COTE-D'AIME	Alimentation site isolé refuge du col de Pisset	49,9

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.

Renforcements BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
MOUTIERS	Suite au raccordement du Lot. VERSANT SUD	70,5
LA BATHIE	Réseau au Langon	67,6
CHAMOUSSET	Contrainte de tension Les Côtes	65,8
APREMONT	Contrainte câbles - Pierregrosse	54,6
ST-ALBAN-DE-MONTBEL	Remplacement du réseau fil nu par du torsadé et du souterrain, création poste au sol de 160kVA	47,4
CLERY	Création poste et réseau suite contrainte réseau	37,7
LESCHERAINES	Contrainte de chute de tension POSTE LOVAT	37,6
LE CHATELARD	Contrainte de chute de tension - Le Villaret	33,9
PEISEY-NANCROIX	Renforcement suite contrainte d'intensité poste MOULIN	27,1
SAINT-FRANC	Renforcement suite contrainte d'injection d'un particulier	24,5
GRIGNON	Contrainte de chute de tension Neveau	23,6
BEAUFORT	Contrainte de chute de tension PTS ET CHAUSSEE	23,6

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

Renforcements HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
BOURG-ST-MAURICE	Création départ Arc2000 au PS Viclaire	94,6
SAINT-BON-TARENTEISE	Départ Hélicopt PS BOZEL (suppression d'un goulot d'étranglement en 25 Cu)	69,5
LES DESERTS	Départ Féclaz2 - Plaimpalais 2 ^{ème} tranche	35,6
LA BIOLLE	Départ Albens PS Aix-Bains	24,1
ST-NICOLAS-LA-CHAP.	Résorption Faible Section Départ FLUME	20,3

Plan Aléa Climatique (PAC HTA)

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
AILLON-LE-JEUNE	Enfouissement départ Les Aillons, 3ème tranche de travaux	458,6
ST-JEAN-D'ARVEY	Enfouissement départ Féclaz tronçon le Puisat - Ste Nicolle	268,1
ST-ALBAN-DE-MONT.	Enfouissement du départ Nances, lieu-dit Gogeat et Corniola	215,3
SAINT-MARCEL	Enfouissement du départ St Marcel (secteur Le Marais) & pose AC3T	196,7
MOUTIERS	Enfouissement du départ St Marcel (pied du départ)	195,4
SAINT-MARCEL	Enfouissement départ St Marcel (secteur Les Ecosseries Les Cullées) avec pose AC3T	190,7
LES DESERTS	Enfouissement départ Féclaz entre Plaimpalais et La Magne	148,6
ND-DE-BELLECOMBE	Enfouissement secteur Mont Rond	134,6
LE BOURGET-DU-LAC	Enfouissement Tronçon La Pleisse-Métranière	129,4
SAINT-OURS	Enfouissement dans le cadre d'une coordination avec un chantier déplacement d'ouvrage (tronçon La Foret Les Lamberts)	111,6
QUEIGE	Fiabilisation antenne Molliessoulaz	96,2
ST-JEAN-DE-LA-PORT	Enfouissement du départ Les Aillons, fin 1ère tranche de travaux	85,9
BEAUFORT	Enfouissement lieu dit St Barbe et L'Ami	79,6
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement dans le cadre d'une coordination avec un chantier déplacement d'ouvrage (élargissement A43)	77,7
ST-BON-TARENTEISE	Enfouissement antenne Grand Carrey départ Praz	63,7
MONTGELLAFREY	Enfouissement au col de la Madeleine	55,3
PUYGROS	Renouvellement ARVEY - FENESTROZ Départ FECLAZ	43,7
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement Le Noiray_La Motte	35,8
LES DESERTS	Liaison LA MAGNE_DESERTS	31,7
BELLENTRE	Simplification réseau au niveau du poste REPLAT	30,2
MODANE	Renouvellement départ ValFréjus PS Bissorte	25,1
LA BIOLLE	Coordination - Lotissement Villard	24,4
SALINS-LES-THERMES	Remplacement pylône départ Brides	24,4



Modernisation HTA et BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
LES DESERTS	Le Pelet rte des Favres Départ Féclaz PS Buisson-Rd	716,8
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier HTA tronçon rue Vercors - rue A. France	354,3
ST-GEORGES-DES-H.	Restructuration du réseau HTA dans le bourg & pose OMT	156,3
ALBERTVILLE	Renouvellement câbles papier HTA tronçon Edelweiss Foyer pers âgées	88,7
ST-BON-TARENT.	Renouvellement câbles papier HTA en coord. avec travaux mairie	87,2
CORBEL	Prolongation Durée Vie (PDV) départ ECHELLES du PS CUCHERON	75,5
MODANE	Renouvellement câbles papier HTA tronçon Les Evettes - Clos Perriere	64,4
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier STAT RELEV_DUBOIS	55,3
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier en coord. rue Chantabord	52,9
AIX-LES-BAINS	Déplacement réseau HTA	52,8
VERRENS-ARVEY	Installation OMT- LES MOJONS Départ Sambuy PS Faverge	52,7
ALBERTVILLE	Renouvellement câbles papier Tronçon Edelweiss - Ste Thérèse	41,6
ST-BON-TARENT.	Installation OMT ACT PONT DU VAR	41,6
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier rue de Savoie	39,5
MODANE	Amélioration alimentation tunnel du Fréjus	38,0
MARTHOD	PDV dérivation LES CHAVONNES	37,7
CHAMOUSSET	Installation OMT & IAT	31,2
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier HTA G.PEROUSE- BD RUSSIE	30,2
QUEIGE	PDV DERIVATION OUTRECHENAIS	29,4
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier Tronçon Michaud -Espace Culturel	27,7
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papier Tronçon Bd Barrier- Hôtel Aix	26,3
LA BALME	PDV - LA BALME - PS BELLEY	24,5
LA RAVOIRE	Installation OMT- LES CLAPETS départ ST BALDOPH	23,7
LANSLEBOURG-		
MONT-CENIS	PDV antenne Entre 2 eaux	22,5
LES DESERTS	Installation OMT - 4 VALLEY - Départ REVARD	21,5
SEEZ	Installation AC3T Glières d'en haut Départ SEEZ	21,3
CHAMBERY	Renouvellement câbles papier rue Maconnais	20,3
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles Papier BT (Astoria, coordination travaux mairie)	112,1
JACOB-BELLECC.	Renouvellement câbles BT rue E. Grange	49,6
AIX-LES-BAINS	Remplacement fil nu BT pichiotino	36,0
NOTRE-DAME-		
DES-MILLIERES	Aménagement réseau BT	26,7
ST-GENIX-SUR-		
GUIERS	Reconstruction réseau BT	21,5
LES DESERTS	Renouvellement BT en 19CU poste Le Cret	20,3
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles BT rue de Savoie en coordination	20,2

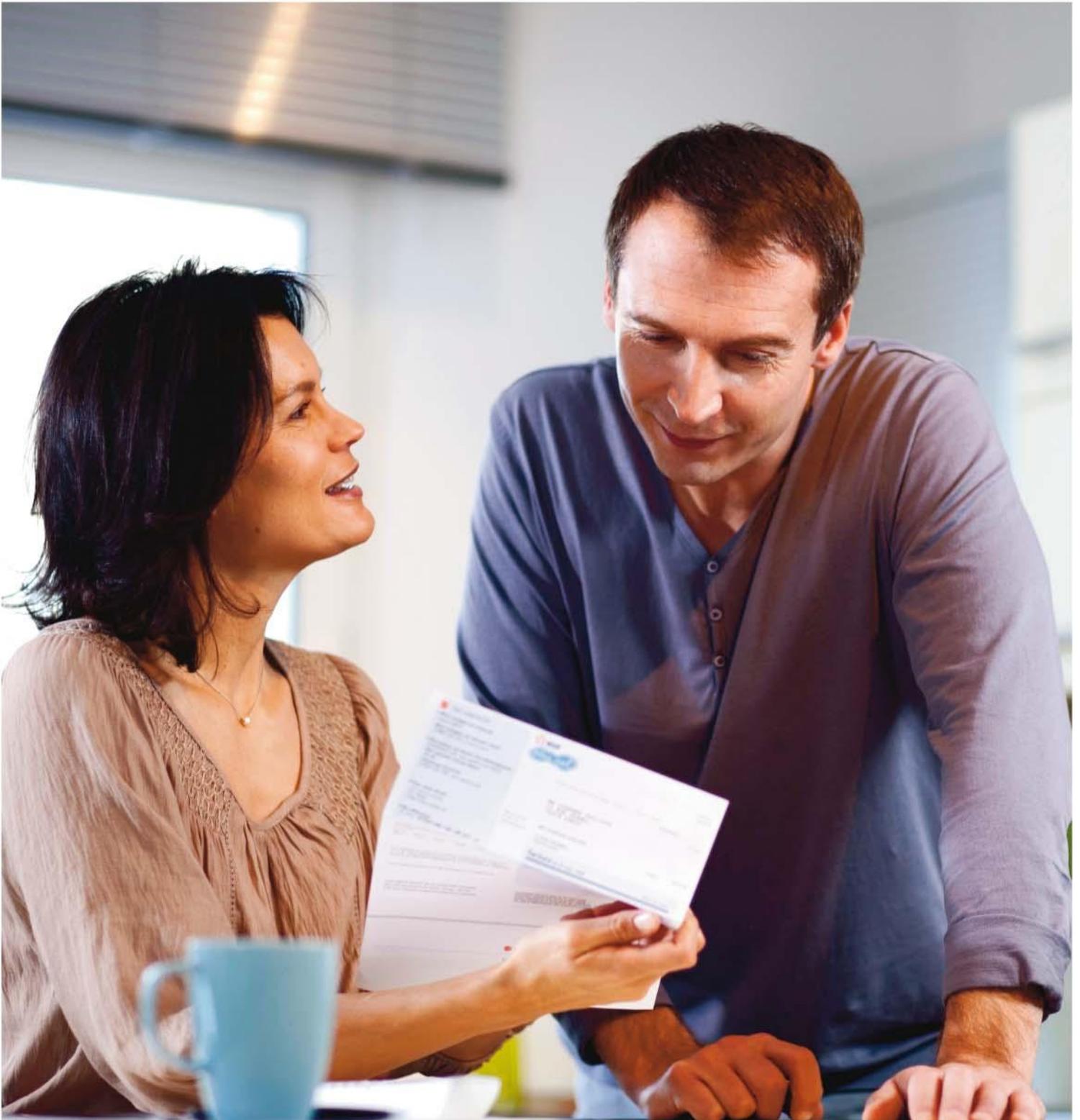
ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
LA BRIDOIRE	Remplacement Cabine Haute Charbonnier	73,7
JACOB-BELLECOMBETTE	Sécurisation avec enfouissement en coordination	63,5
BARBERAZ	Adaptation des réseaux du Transfo 311 du PS BUISSON- ROND pour passage en technologie MALTEN	56,1
LE CHATELARD	Reprise antenne HTA Leyat	29,5
ST-JEAN-DE-BELLEVILLE	La Combe départ HTA Belleville PS Moutier	27,2
LA MOTTE-SERVOLEX	DO* BT à la demande du CONSEIL GENERAL	140,8
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement réseau	128,4
CHAMBERY	DO BT - ALPES HABITAT	73,5
LA MOTTE-SERVOLEX	DO HTA Autoroute	64,7
LA BIOLLE	DO Câble HTA - ZA DU GLATEY	46,6
ST-JEAN-DE-BELLEVILLE	DO HTA - GUIGONNET	41,4
PRALOGNAN-LA-VANOISE	DO HTA - CETRALP	36,5
CHAMBERY	Déplacement réseau HTA et BT égouts	36,4
LA COTE-D'AIME	DO BT - Pour particulier	30,0
SAINT-SORLIN-D'ARVES	DO BT - SICA HABITAT RURAL	28,6
BOURG-SAINT-MAURICE	DO HTA SOUTERRAIN - Park zone CHANTEL	28,2
MARTHOD	DO BT - Pour particulier	26,6
ALBERTVILLE	DO HALL OLYMPIQUE	23,1
LES ECHELLES	DO BT CABLE- Pour particulier	23,0
SAINT-BON-TARENTEISE	DO HTA ET BT - MAIRIE	20,4
MERY	DO BT - Pompe relevage Savoie Hexapole	20,2

*DO : Déplacement Ouvrages



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



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF	72
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires	75
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente	75
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013	77
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu	79
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} janvier 2013	79
B.3 La relation clientèle	80
B.3.1 La proximité avec les clients	80
B.3.2 La qualité des relations et des services	82
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	84
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	87
Focus sur la loi Brottes	88
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	88
B.4.2 Une organisation adaptée	90
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	91
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat	91
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	92



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Stéphane AUBERT	Directeur du Développement Territorial	04 57 74 13 00 06 69 24 11 48	stephane-s.aubert@edf.fr
Michel BERCHER	Réfèrent Concessions et Proximité	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

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 multi-sites 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 8 centres d'appels et de 14 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 le département de la Savoie**, le correspondant Solidarité en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS est **M. Alain BUTTARD**.

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.**

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

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

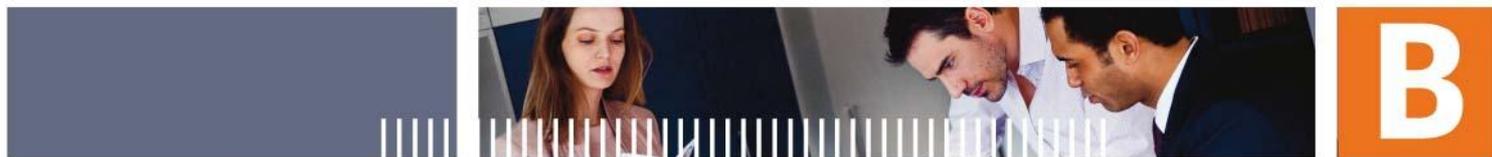
Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Alain BUTTARD	Correspondant Solidarité	04 76 00 77 57 06 63 33 09 91	alain.buttard@edf.fr
Teresa ESNAULT	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	06 50 19 23 30	teresa.esnault@edf.fr
Karine OBEROSLER, François-P.BERMOND	Attaché commercial Collectivités 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

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

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

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 33 05 n° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité) 0800 333 123 (n° vert TPN)	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0 810 810 114	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
04 26 70 00 01	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 820 821 333	Les clients « Entreprises et Professionnels »	



En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

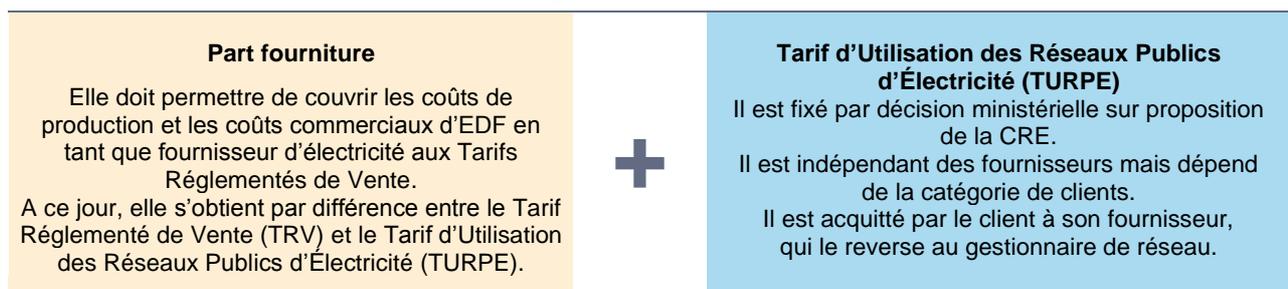
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

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

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

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

Tarif Réglementé de Vente (TRV)



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

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

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

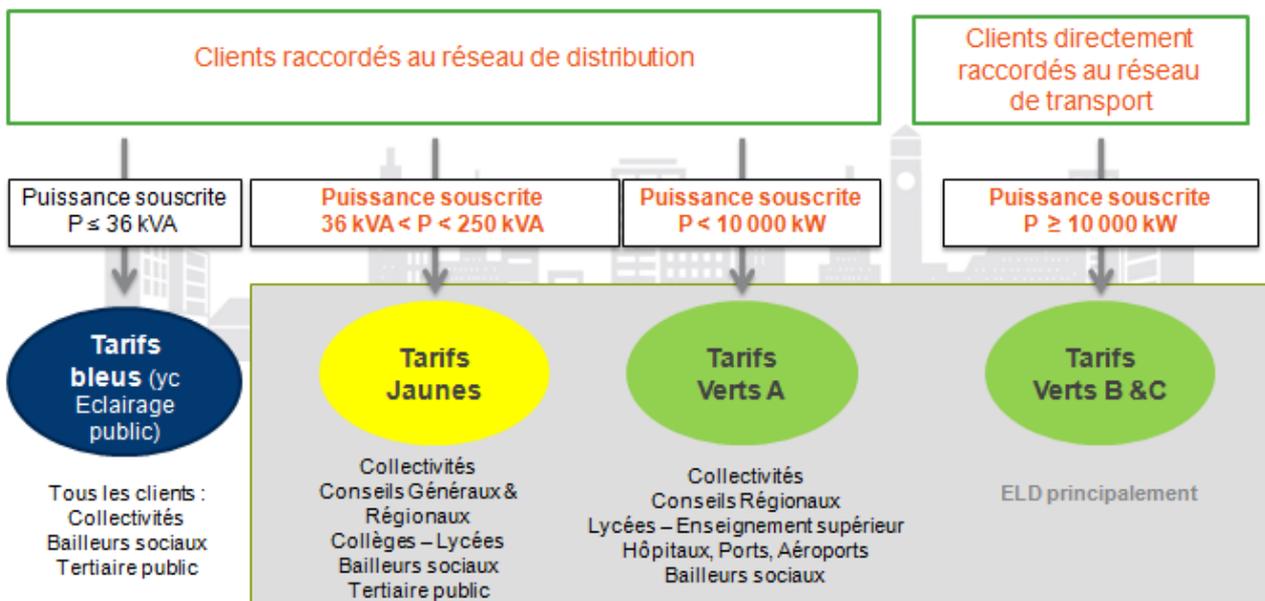
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleu (puissance souscrite ≤ 36 kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

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

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

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

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA⁶	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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

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

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

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

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

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

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

⁶ PS : Puissance souscrite

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} août 2013 :

- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu résidentiels,
- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu non résidentiels,
- 2,7 % en moyenne pour les Tarifs Jaune,
- 0 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

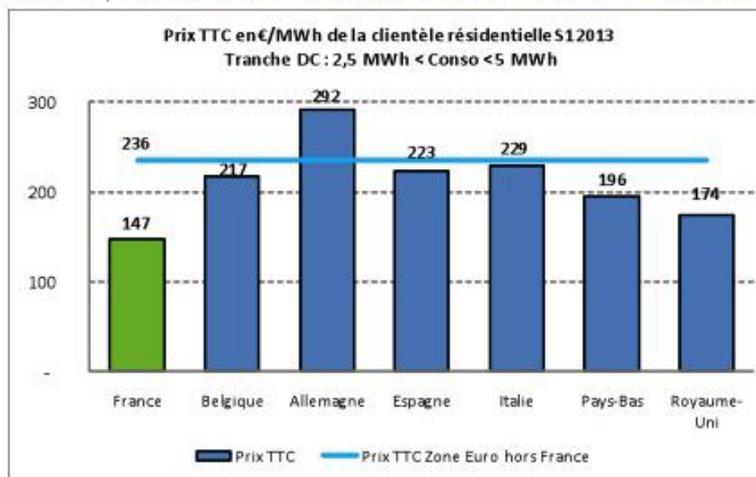
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1^{er} août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

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

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

- **Pour les clients « Particuliers »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 4 % TTC (2,4 € TTC par mois).
- **Pour les clients « Professionnels »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 3,9% HTVA (3,9 € HTVA par mois).
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Jaune, l'évolution moyenne du tarif est de 2,7 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,2 % HTVA.
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Vert, l'évolution moyenne du tarif est de 0,0 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 0,0 % HTVA.

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



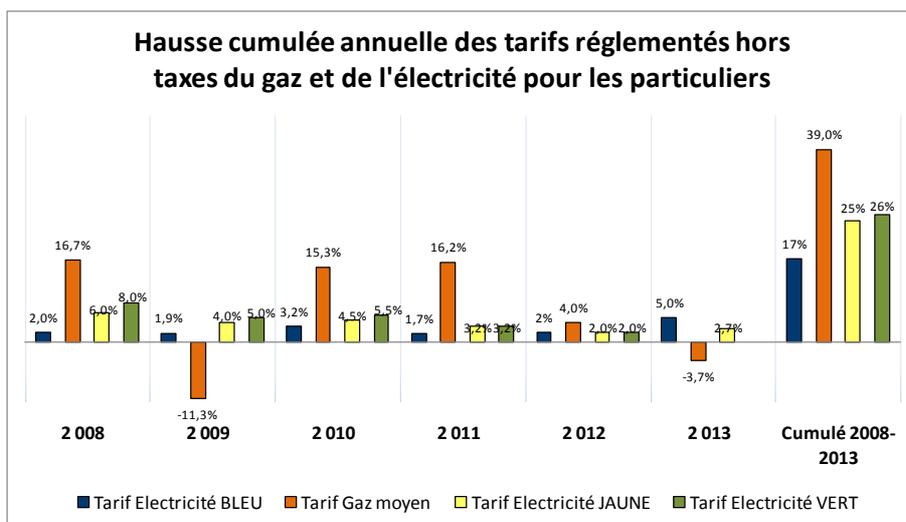
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



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

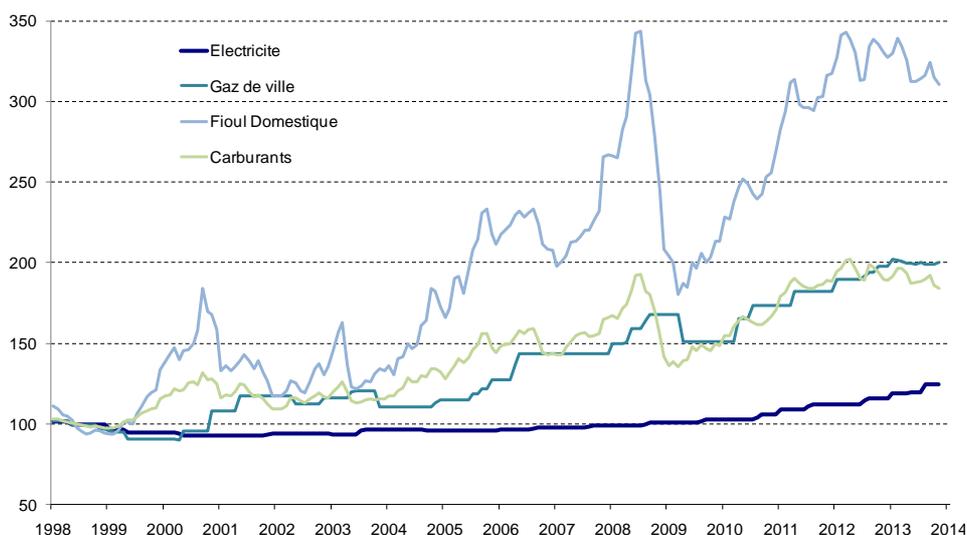
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

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



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

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



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

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

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

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

Parmi les modifications les plus notables, on notera :

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

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1^{er} février 2014.

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} janvier 2013

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

La CSPE a évolué le 1^{er} janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

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



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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

Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

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

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

- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques au niveau national, 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.

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

Par le canal boutiques :

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

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 clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.

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

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

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 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF.

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

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



B.3.2 La qualité des relations et des services

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

Les 8 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers » :

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

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

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

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

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

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

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

Quelques données clés

Sur l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;
- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

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



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

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



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

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

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers » facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires, Professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants)...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

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

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. 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 ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

Les clients « Particuliers »

En 2013, le niveau de satisfaction des clients particuliers continue de progresser et consolide la forte hausse de 2012.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2012	2013
EDF Rhône-Alpes Auvergne	89,3%	90,6%

Les clients « Collectivités territoriales »

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

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

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

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

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

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
EDF Rhône-Alpes Auvergne	82%	82%	80%	83%

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

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

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

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

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

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

Les clients « Entreprises »

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

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

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

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

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



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

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

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

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

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
National	265 000	291 000	+ 15%
EDF Rhône-Alpes Auvergne	33 962	33 295	-2,0%

Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture.

On peut analyser cette augmentation par :

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

Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

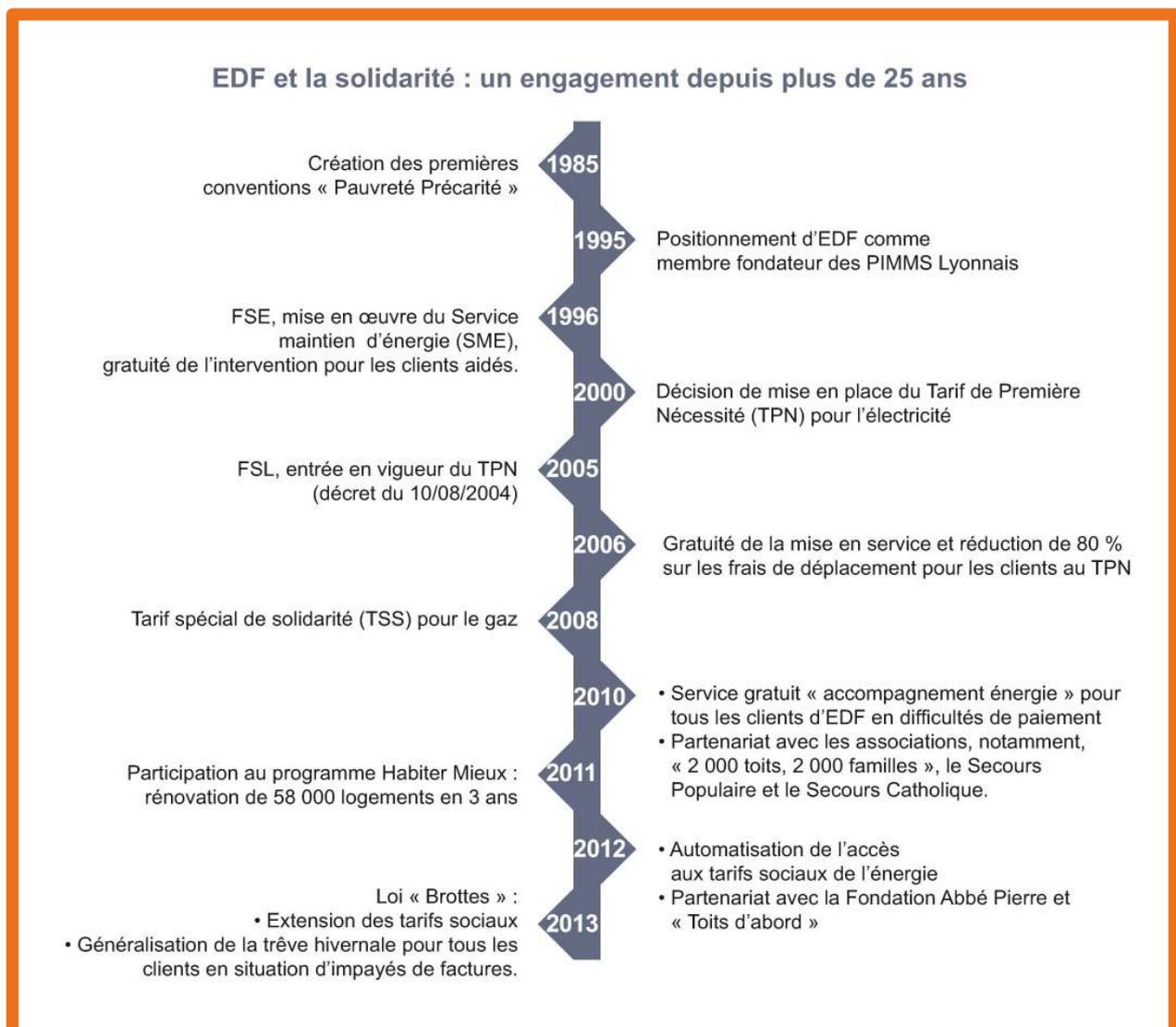
Conseils tarifaires	2012	2013	Variation (en %)
Concession	22 921	28 516	24,4%

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

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

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

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



Focus sur la loi Brottes

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

Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.

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

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

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

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.

1 126 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2012	2013	Variation (en %)
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 ainsi conforte son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Chiffres clés 2013	National	Rhône-Alpes Auvergne
Contribution au FSL	23 M€	2,249 M€
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2013	200 000	17 981

50 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ni de délais de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois suivant 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 15 % du montant de la facture (*estimation au 16 novembre 2013, date de la publication du décret portant extension du TPN*).

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

Depuis l'hiver 2013 - 2014, la loi dite " Brottes " permet d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé (ACS).

Bénéficiaires du TPN	2012	2013	Variation (en %)
Concession	3 467	5 751	65,9%

Chiffres clés 2013	National	Rhône-Alpes Auvergne
Bénéficiaires du TPN	1 600 000	147 640

Entre 2012 et 2013, le nombre de bénéficiaires du TPN augmente de 56% sur la Région Rhône-Alpes Auvergne.

Cette forte hausse est due à la mise en œuvre en 2013, de l'arrêté du 21 décembre 2012 modifiant le montant de ressources permettant de bénéficier des tarifs sociaux. Ainsi le plafond de revenus a été revalorisé à la hausse au niveau de celui ouvrant droit à l'aide au paiement pour une complémentaire santé (ACS), soit 35% plus élevé que le précédent plafond qui était basé sur le critère d'attribution de la CMU-C.

La publication de la loi Brottes et de son décret d'application en Novembre 2013 élargit davantage encore l'attribution du TPN à de nouveaux bénéficiaires, mais compte tenu de la date de publication à fin d'année, ce n'est qu'en 2014 que ces textes produiront pleinement leurs effets.

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité et permet pour chaque cas :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
- d'orienter le client, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

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

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

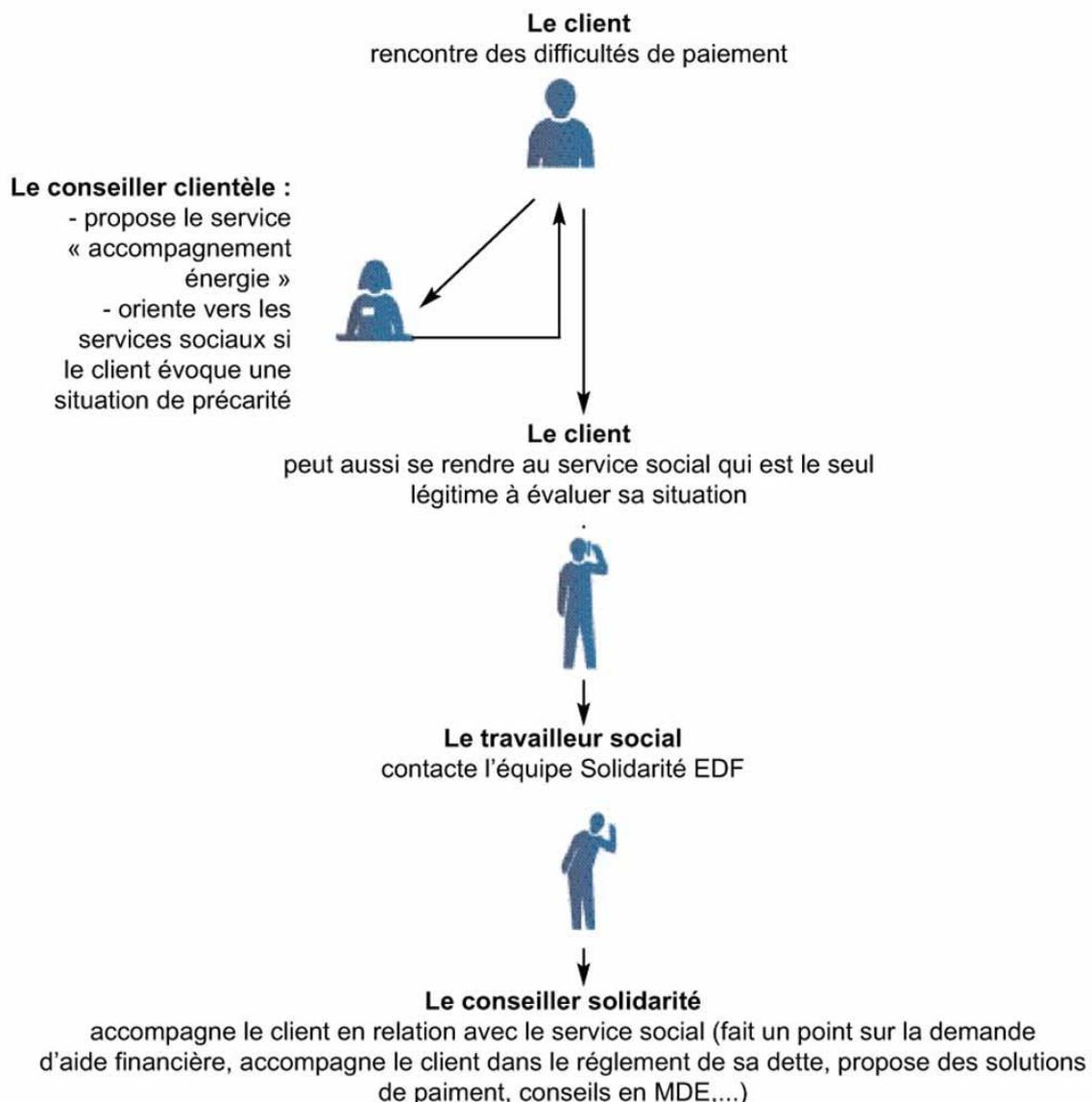
Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture ont bénéficié de la protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1^{er} novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.

Services « Accompagnement Énergie »	2012	2013	Variation (en %)
National	324 000	466 000	+44%

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 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 »).
- **380 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 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **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.

La solidarité au service du client démun



B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

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

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

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

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les Bailleurs Sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux Bailleurs Sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Energie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 028 logements** performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics, dans le cadre du programme « Habiter mieux », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.



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

- **Inauguration de Smart Electric Lyon le 28 octobre 2013, " Pour vivre l'énergie simplement " :**

La plus importante expérimentation européenne sur les systèmes électriques intérieurs de demain a été lancée à Lyon le 28 octobre 2013 : **Smart Electric Lyon**.

Ce projet est un test grandeur nature, qui réunit plus de 25 000 clients expérimentateurs volontaires : foyers, entreprises et collectivités locales.

Le projet Smart Electric Lyon est mené par un consortium formé autour d'EDF, soutenu par l'ADEME, et constitué de 21 partenaires issus du monde de l'industrie et de la recherche, leaders dans leur métier : fabricants de matériels électriques et d'équipements, opérateurs de télécoms, centres de recherche de pointe. Tous sont mobilisés pour mettre au point, combiner et évaluer des solutions innovantes au service des clients.

Smart Electric Lyon a son show room, il est situé à Lyon au siège d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.



Henri Lafontaine, Gérard Collomb et Christian Missirian lors de la conférence de presse.



Présentation de Smart Electric Lyon aux partenaires et journalistes par Christian Missirian, Président du Consortium Smart Electric Lyon et Directeur d' EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.

L'expérimentation se déroule sur un espace étendu comptant plus de 1,4 million de personnes : le territoire du Grand Lyon. Le projet bénéficie ainsi des atouts d'un territoire étendu, offrant un échantillon de clients résidentiels et d'entreprises en zone urbaine, périurbaine et rurale.

EDF et Le Grand Lyon ont signé un accord cadre pour la mise en œuvre de tests sur un bâtiment du Grand Lyon. Le Sigerly, syndicat d'énergie et ses 56 communes ont délégué leurs compétences à EDF pour valoriser les communes du territoire. Enfin, la ville de Lyon a contribué au projet en expérimentant 6 de ses bâtiments municipaux.

- **Concours Energie Intelligente 2013 :**

Porté par EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne et EDF R&D, le Concours Energie Intelligente récompense des start up et des PME européennes innovantes dans les domaines de la maîtrise et de la gestion de l'énergie, de la relation client et du design.



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

- EDF au Mondial des Métiers 2013 :



EDF maintient sa dynamique de recrutement et embauche près de 900 personnes en 2013 sur Rhône-Alpes.

Du 7 au 10 février 2013, la Direction Régionale de l'Emploi d'EDF Rhône-Alpes a présenté ses métiers et ses nombreuses opportunités d'emplois aux jeunes à Eurexpo (Lyon).

- EDF partenaire de la Fédération Française de Handisport et des Championnats du Monde à Lyon :

Les Championnats du Monde d'Athlétisme IPC (International Paralympic Committee) ont eu lieu à Lyon du 19 au 28 juillet 2013. EDF renouvelle son engagement en faveur du sport pour tous en devenant partenaire principal de ces Mondiaux, la plus grande compétition internationale handisport après les Jeux Paralympiques.



- Les élus de Savoie et Haute-Savoie visitent la centrale du Bugey :



Le 12 juillet, des élus et responsables des services techniques de collectivités de Savoie et de Haute-Savoie ont visité la centrale nucléaire du Bugey (01). Une occasion de partager un moment studieux et convivial !



- **Le Congrès national des Sapeurs Pompiers de France à Chambéry : EDF Collectivités y était !**

A l'occasion de ce 120ème Congrès, de nombreux visiteurs ont été accueillis sur le stand EDF Collectivités et ont pu s'informer sur les services d'éco-efficacité énergétique.



Karine OBEROSLER entourée d'élus et du Vice-Président du SDIS (73)

- **EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne et le Crédit Agricole des Savoie aux côtés de leurs clients en difficulté :**



de gauche à droite : Martial SCHOULLER (Directeur Général adjoint Crédit Agricole des Savoie) Christian MISSIRIAN (Directeur EDF Commerce Régional) Christian ROSSILLON (Chargé de Mission EDF) Alain BUTTARD (Correspondant Solidarité EDF).

Un partenariat qui porte sur 3 axes :

- la mise en place d'aides pour apporter des solutions aux dettes énergétiques
- le déploiement d'actions de formation aux usagers et aux économies d'énergie
- le lancement d'un dispositif pour informer sur les tarifs sociaux et les aides à l'amélioration thermique des logements.

- **Un ancrage partenarial de proximité avec le monde associatif et les acteurs sociaux :**

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

- Action Maîtrise de l'Énergie (MDE) avec Coup de pouce et Unis-Cités 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,
- Signature d'une convention avec La Fondation Nationale du Crédit Agricole, partenariat « Point Passerelle » avec publics en difficultés.

Avec la dotation complémentaire de 6 000 euros d'EDF au département, plusieurs actions préventives ont pu être engagées comme la poursuite de l'information des travailleurs sociaux départementaux sur la maîtrise de la demande énergétique et l'évolution de nos dispositifs.



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE |||||



ERDF - Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense Cedex - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdfdistribution.fr

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr