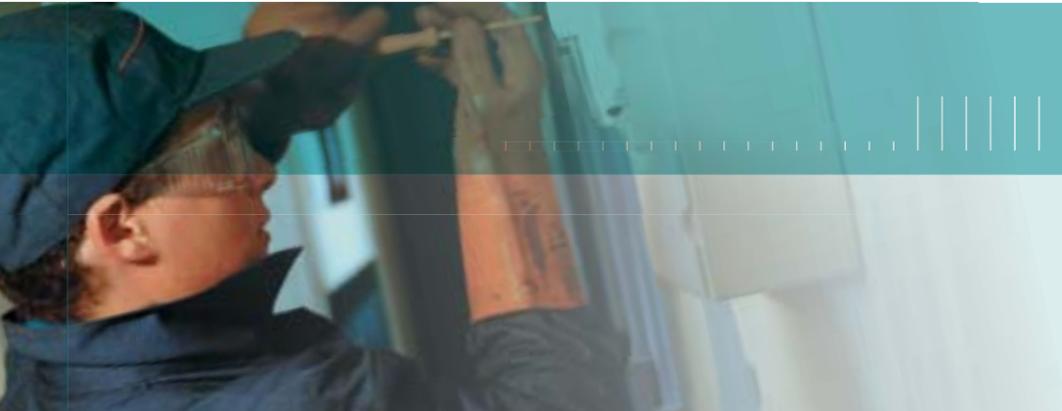


Concession de distribution publique d'électricité

Syndicat Départemental d'Électricité de la Savoie





Sommaire

I - À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Deux missions, un Service Public	4
Tarifs réglementés, la liberté de choix	4
Faire valoir son éligibilité	6
Satisfaction sur mesures	7
Proximité, un dispositif multi-canal	11
Clients démunis, l'écoute d'abord	12

II - DISTRIBUER EN MARCHÉ OUVERT

L'accueil distributeur : acheminer, raccorder, orienter	14
Les activités techniques clientèle au service de nos clients	15

III - QUALITÉ DE LA DESSERTE : UNE EXIGENCE AU QUOTIDIEN

L'alimentation de la concession	16
Les actions au service de la qualité	17
Les principaux événements	18
Des critères qualité partagés	19

IV - LE PATRIMOINE DE LA CONCESSION

Patrimoine réseau : aspects techniques	20
Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession : aspects comptables	22

V - LES TRAVAUX

Travaux 2007 : le bilan	24
Les principaux chantiers 2007	26
Prévisions de travaux 2008	27

VI - RAPPORT FINANCIER

Les éléments financiers d'exploitation	28
Flux financiers relatifs à la concession	30

Ce compte rendu annuel d'activité du concessionnaire EDF contient les indications et informations définies contractuellement par l'article 32C du cahier des charges annexé à la Convention de Concession signée le 26 novembre 1996. Il a également pour objectif de consolider les relations de proximité entre le Syndicat Départemental d'Électricité de la Savoie et Électricité de France dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Édito

L'année 2007 constitue une année charnière dans la relation contractuelle qui lie le distributeur et les autorités concédantes. En effet, l'ouverture des marchés en juillet a marqué un tournant important, puisque tous les clients peuvent désormais choisir leur fournisseur d'énergie.

La qualité de la relation développée par EDF avec ses partenaires au niveau local depuis de nombreuses années prend aujourd'hui tout son sens. Ce compte rendu d'activité constitue, au-delà de l'obligation légale, une occasion de consolider les relations de proximité entre vous et nous, dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Cette année, nous avons choisi de dresser un premier bilan de l'ouverture du marché en terme de satisfaction clients mais aussi de répondre à vos questions à ce sujet.

Nous tenons par la même occasion à confirmer notre engagement commun à maintenir un haut niveau de qualité de fourniture et de prestations, de services et d'interventions, de gestion du patrimoine, de travaux et de transparence financière. Quel que soit le fournisseur auprès duquel son contrat sera souscrit, nous nous engageons à garantir la satisfaction de chaque consommateur.

Dans un monde en mouvement, notre objectif reste celui d'une amélioration continue de la qualité du service public de l'électricité. Cette année encore, nous pouvons nous féliciter de ce que notre collaboration riche œuvre à l'atteinte de cet objectif.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.



Pierre WOLF
Directeur Territorial Savoie



Francis Pillot
Directeur des Collectivités Territoriales
Rhône-Alpes/Auvergne

Localement, l'année 2007 a été marquée par le renouvellement de la convention spécifique Savoie le 28 décembre 2007 dont les caractéristiques majeures portent sur le versement trimestriel au Syndicat Départemental d'Électricité de la Savoie par ERDF de sa participation et l'attribution d'une somme pour la suppression des postes à cabine haute.



À l'écoute de nos clients

1 > Deux missions, un Service Public

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les clients particuliers peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité. Ils rejoignent ainsi les professionnels et les collectivités locales qui disposaient déjà de cette possibilité depuis 2004, et les grandes entreprises depuis 2000. Cette dernière étape marque l'aboutissement d'un processus engagé dès 1999 par la France en application des directives européennes : l'ouverture progressive du marché.

Tout en accompagnant cette évolution, le législateur a rappelé son attachement au Service Public de l'électricité géré à la fois par l'Etat et par les collectivités territoriales. En ce qui concerne la concession, ce service recouvre désormais deux missions complémentaires :

- 1° - Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution. Dans le cadre de cette mission, ERDF, filiale depuis le 1^{er} janvier 2008 du concessionnaire EDF, assure l'acheminement de l'électricité pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau concédé.
- 2° - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.

2 > Tarifs réglementés, la liberté de choix

La possibilité de bénéficier de tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et proposés par le concessionnaire EDF, reste acquise à tous les consommateurs finals sans qu'ils aient à entreprendre de démarche pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

Les clients qui bénéficient de la fourniture au Tarif spécial produit de Première Nécessité (TPN) relèvent également de cette mission.

Prix : la croissance sage

En dépit de prix toujours aussi élevés sur les marchés de l'énergie, les tarifs réglementés n'ont augmenté en moyenne depuis le 16 août 2007 que de 0,1 centime d'euro par kWh pour les particuliers (tarifs bleus) soit une hausse moyenne de 1,1 %.

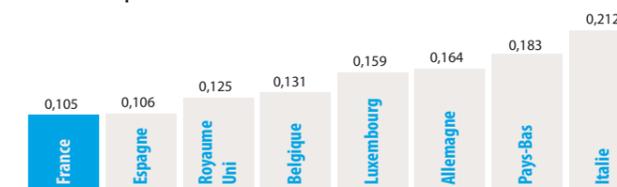
Cette modération respecte ainsi les objectifs d'évolution des tarifs réglementés fixés par le contrat de service public signé en octobre 2005 qui lie EDF et l'Etat.

Pour les clients professionnels bénéficiant des tarifs jaune ou vert, la hausse moyenne a également été de 0,1 centime d'euro par kWh sur la même période.

Tarifs européens : EDF dans le peloton de tête

Le niveau actuel des tarifs réglementés permet aux clients d'EDF, restés à ces tarifs, de continuer à bénéficier, comme les années précédentes, d'un prix de l'électricité parmi les plus bas d'Europe :

Tarifs de vente de l'électricité (€ hors TVA/kWh) aux clients particuliers au 1^{er} semestre 2007



Évolution du nombre de clients aux tarifs réglementés, des consommations et des recettes :

	2007	2006
Nombre de clients tarif BLEU	269 805	273 679
Energie vendue en kWh	1 218 286 764	1 368 985 798
Recettes en €	110 596 521	117 308 462
Dont acheminement en €	49 308 880	55 338 664

	2007	2006
Nombre de clients	275 245	278 989
Total énergie vendue en kWh	2 265 320 061	2 415 718 765
Total recettes en €	184 076 375	188 303 020
Dont acheminement en €	78 178 747	84 407 547

	2007	2006
Nombre de clients tarif JAUNE	3 654	3 487
Energie vendue en kWh	360 867 558	352 458 844
Recettes en €	30 835 166	29 351 033
Dont acheminement en €	13 439 023	13 053 802

	2007	2006
Nombre de clients tarif VERT	1 786	1 823
Energie vendue en kWh	686 165 739	694 274 123
Recettes en €	42 644 688	41 643 525
Dont acheminement en €	15 430 844	16 015 081

3 > Faire valoir son éligibilité

L'éligibilité est la possibilité, pour un consommateur, de choisir son ou ses fournisseurs d'électricité pour alimenter son ou ses sites de consommation.

Les consommateurs qui souhaitent exercer leur éligibilité disposent de deux options :

- Signer un contrat d'accès au réseau public de distribution (CARD) et un ou plusieurs contrats de fourniture séparés.
- S'adresser à un fournisseur qui a signé avec le gestionnaire de réseau un Contrat d'Accès au Réseau (contrat GRD-F). Ce fournisseur lui propose alors un contrat unique couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture. Dans ce cas, le prix de la prestation d'acheminement est identique à celui que paierait le même client avec un contrat d'acheminement séparé.

La première solution CARD est adaptée aux utilisateurs du réseau dont les besoins de puissance sont importants (> 250 kW), comme le montre le tableau ci-après.

La seconde a été conçue pour répondre aux besoins du marché des particuliers et des professionnels, quelle que soit leur taille.

Clients éligibles : le club des Cinq

Les clients qui ont exercé leur éligibilité forment 5 catégories distinctes en fonction de la tension de livraison et de la puissance nécessaires. La colonne de gauche du tableau ci-dessous permet d'établir une correspondance de principe avec les tarifs réglementés.

Par exemple, un client bénéficiant des tarifs réglementés et disposant du tarif bleu souhaite avoir recours à son éligibilité sur son site actuel. EDF lui proposera un contrat C5 correspondant à une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. (Cf. colonne de gauche du tableau ci-dessous).

Tarif réglementé	Contrats clients éligibles			
	Catégorie	Tension	Comptage	Contrat
VERT	C1	HTA	Courbe de charge > 250 kW	CARD
	C2			
	C3			
JAUNE	C4 > 36 kVA	BT	Profilage	Contrat unique
BLEU	C5 ≤ 36kVA			

Nota : les comptages à courbe de charge enregistrent en continu la consommation du client. Pour les autres comptages, la consommation mesurée à chaque période se voit appliquer une courbe de charge type, opération appelée « profilage ».

Depuis l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, le nombre de clients ayant fait valoir leur éligibilité évolue régulièrement pour les clients professionnels et stagne pour les clients industriels. Fin 2007, 1 730 clients alimentés en HTA et 142 000 alimentés en BT ont fait valoir leur éligibilité. Parmi ces derniers, 14 300 clients particuliers ont choisi une offre de fourniture alternative entre juillet et décembre 2007 en région Rhône Alpes et en Bourgogne.

Évolution du nombre de clients ayant fait valoir leur éligibilité

	2007	2006		2007	2006
Nombre de clients C4-C5	14 502	9 898	Nombre de clients C1-C2-C3	249	252
Energie acheminée en kWh	119 458 151	92 907 879	Energie acheminée en kWh	295 609 762	241 972 589
Recettes d'acheminement en €	4 684 667	3 733 921	Recettes d'acheminement en €	6 725 707	6 303 328

De plus, la loi n° 2008-66 du 21 janvier 2008 a ouvert la possibilité pour un consommateur domestique d'électricité de revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité si son contrat au tarif non réglementé a été souscrit depuis plus de 6 mois et s'il en fait la demande avant le 1^{er} juillet 2010.

4 > Satisfaction sur mesures

Vous et nous partageons le même désir d'assurer aux différentes catégories de clients un service efficace et de qualité.

Pour bien atteindre cet objectif, EDF s'est doté de plusieurs indicateurs de mesure de satisfaction.

La clientèle a été répartie en plusieurs segments :

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

Chacune de ces catégories a fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique pour qu'EDF puisse disposer d'éléments suffisamment affinés et dégager des actions concrètes pour améliorer les services.

Nous vous écoutons également chaque année, entre juin et septembre, dans le cadre d'une enquête qui vous est spécifiquement dédiée en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'électricité et qui consiste à mesurer votre niveau de satisfaction sur la qualité des relations de travail avec nos équipes, la qualité de la fourniture d'électricité, les travaux, le dialogue autour du compte-rendu d'activité ou encore les contrôles.

Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

À destination des clients particuliers

Globalement, la satisfaction des clients sur les contacts qu'ils ont eus avec EDF en 2007 témoigne d'une bonne performance, dans un contexte de changements importants.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et ses clients particuliers au tarif réglementé reposent sur la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. La compétence, l'écoute et la disponibilité des conseillers sont fortement valorisées.

La satisfaction des clients en situation de mobilité se situe à un niveau élevé.

En revanche, les clients n'ont pas toujours le sentiment d'avoir eu toutes les réponses à leurs questions, notamment sur les aspects techniques. De même, la simplicité des formalités recueille un niveau de satisfaction plus faible que la moyenne. Enfin, le traitement des demandes écrites et notamment des réclamations est à améliorer.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Fourniture aux tarifs réglementés

Maille	2007
Région Rhône-Alpes Auvergne	83,7 %

En 2007, l'ouverture des marchés a conduit à de nombreuses modifications du processus raccordement au réseau pour les nouveaux clients : des actions seront engagées en 2008 pour améliorer la satisfaction de ce domaine

La méthodologie de l'enquête clients Particuliers par le Fournisseur EDF

- Les clients concernés par une mise en service, une modification de contrat ou toute demande d'information sont susceptibles d'être interrogés par téléphone dans le mois qui suit leur contact avec EDF.
- L'indicateur de satisfaction est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec EDF (question globale de satisfaction en fin de questionnaire).
- Cet indicateur est calculé aux niveaux national et régional pour garantir la pertinence de l'échantillon enquêté et donc la fiabilité des résultats.
- L'enquête a été créée en février 2007 sur le marché des clients Particuliers, de manière analogue à l'enquête Professionnels, créée en 2005.

Les résultats ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes fournis par EDF Gaz de France Distribution du fait du changement de mode d'administration de l'enquête, réalisée antérieurement par voie postale et de la création d'un nouveau questionnaire.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Qualité réseau (interventions clientèle, relève, qualité de fourniture, raccordement)

Maille	2007	2006
Savoie	88,5%	90,4%

À destination des clients professionnels

Globalement, la satisfaction des professionnels au tarif réglementé est stable par rapport à 2006.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et les professionnels au tarif réglementé reposent comme chez les Particuliers sur la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. En revanche, les professionnels sont en attente d'un suivi commercial renforcé et de l'amélioration des dimensions informations et conseils. Enfin, le traitement des demandes écrites et notamment des réclamations s'est amélioré en 2007, mais reste perfectible.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels Fourniture aux tarifs réglementés

Maille	2007	2006
Région Rhône-Alpes Auvergne	80 %	81 %

La méthodologie de l'enquête clients Professionnels par le Fournisseur EDF

- Les clients concernés par une mise en service, une modification de contrat ou toute demande d'information sont susceptibles d'être interrogés par téléphone dans le mois qui suit leur contact avec EDF.
- L'indicateur de satisfaction est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec EDF (question globale de satisfaction en fin de questionnaire).
- Cet indicateur est calculé aux niveaux national et régional pour garantir la pertinence de l'échantillon enquêté et donc la fiabilité des résultats.
- Les résultats globaux de satisfaction sont comparables aux résultats des années précédentes.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels Qualité réseau

Maille	2007
Région Rhône-Alpes Bourgogne	92 %

Les entreprises

Les PME, PMI et grandes industries expriment de fortes attentes en termes de qualité et de continuité de l'onde électrique, d'information sur la qualité et la continuité de service, de prestations communément associées au métier de base d'un distributeur.

Le concessionnaire EDF propose des engagements et services spécifiques aux entreprises, qu'elles soient clientes aux tarifs réglementés jaune ou vert ou usagers du réseau de distribution dans le cadre d'un contrat d'accès.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises fourniture aux tarifs réglementés

Maille	2007
Région Rhône-Alpes Auvergne	79 %

Nota : en raison de modifications de la méthode statistique, les résultats de l'année 2007 ne sont pas directement comparables avec ceux de l'année 2006.

Indicateur entreprises CARD HTA

Maille	2007	2006
Région Rhône-Alpes Bourgogne	94,6 %	85,7 %

La satisfaction des entreprises ayant un contrat d'acheminement a nettement progressé par rapport à 2006.

La qualité de la relation entre ERDF et ces clients repose sur une relation personnalisée et suivie, grâce notamment à une politique de visite des clients ambitieuse et des informations régulières dans le cadre de Forums Clients. De plus, une action de sensibilisation menée en interne a permis de bien montrer l'importance, pour ces clients, de la qualité de desserte, et d'améliorer la qualité des réponses apportées sur ce thème.

En 2008, nous poursuivons notre politique de visites et de rencontres, renforcerons encore le professionnalisme des conseillers sur ces questions de qualité de la desserte, et viserons à améliorer le délai de réponse aux réclamations.

À destination des collectivités locales

Chaque année, nous mesurons le taux de satisfaction des collectivités locales de la Savoie. Ainsi que le montrent les chiffres, le taux de satisfaction a crû de plus de 6 points en un an.

Taux de satisfaction des collectivités locales

	2007	2006
National	94,2 %	94,4 %
Concession	94 %	87,7 %

L'année 2007, a sans aucun doute, été marquée par l'ouverture des marchés à la concurrence au 1^{er} juillet 2007.

Les Interlocuteurs Privilégiés ont accompagné les collectivités locales autant que possible pour expliciter les changements induits pour leurs administrés :

- Visites individuelles des maires,
- Réunions des secrétaires de mairies en mai 2007,
- Réunions de présentation de l'ouverture des marchés à des services techniques.

La mise en place, au 1^{er} janvier d'Interlocuteurs Privilégiés supplémentaires affectés à la seule tâche de répondre aux collectivités locales a été une modification importante dans l'organisation du distributeur.

Enfin, la création, le 1^{er} janvier 2008 de la filiale ERDF, filiale d'EDF à 100 % sera l'occasion d'aborder ce sujet à l'occasion de nos visites aux collectivités locales sachant que pour ces dernières, ce changement sera transparent, leur distributeur local restant inchangé.

BRANCHE TOI SÉCURITÉ :

Action de communication portée dans les écoles savoyardes, à compter de l'automne 2007, pour sensibiliser les enfants à la sécurité domestique.

3 > Proximité, un dispositif multi-canal

Afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients et selon les modalités qui correspondent à leur mode de vie, EDF a développé de multiples canaux de relation client et de commercialisation. Actuellement plus de 80 % des contacts client concernent le canal téléphonique qui offre une proximité permanente 24h/24 et 7 jours/7 avec des conseillers EDF. Dans le cadre de l'ouverture des marchés, la Direction Commerciale a mis en place une organisation régionale qui permet maintenant à chaque client, à partir d'un numéro de téléphone unique, le « 0810 050 333 » de joindre un conseiller EDF pour la gestion de son contrat et accéder aux conseils et services proposés.

En 2007, EDF a développé de nouvelles fonctionnalités sur Internet pour une réponse rapide et un maximum de flexibilité. Sur son « Espace Services », le client peut ainsi gérer son contrat de fourniture (relève, paiement, mise en service, résiliation...).

En ligne toujours, EDF a ouvert une « e-boutique » et propose aux clients particuliers une gamme complète de produits spécialement conçus pour maîtriser la consommation d'énergie : ampoule basse consommation, ampoule halogène économe, économiseur d'eau, coupe veille.

Fortement ancré dans les territoires, EDF poursuit sa politique de proximité adaptée aux besoins de ses clients afin de maintenir la qualité de service pour l'ensemble de la clientèle et de répondre aux enjeux de solidarité. C'est ainsi qu'EDF met à disposition de ses clients un réseau de 185 boutiques permettant le développement de la relation en face à face. Dans le département de la Savoie, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans les boutiques d'Albertville et de Chambéry.

Dans le cadre d'une convention nationale de partenariat avec La Poste, ou de conventions locales avec des mairies, nos clients peuvent se rendre sur l'un des 405 « Points Services » en France, espace dédié à EDF où ils peuvent accéder à la documentation et contacter gratuitement, par ligne téléphonique, un conseiller EDF. Grâce au service « Cash compte », ils peuvent aussi régler directement et sans frais leur facture EDF dans l'un des 17 000 points d'accueil de La Poste.

Dans le Département de la Savoie, un point service a été ouvert en partenariat avec La Poste à Modane.

Enfin, EDF s'associe aux initiatives visant à conforter les regroupements de services publics, à travers les structures de médiation sociale PIMMS (Points Information Médiation Multi-services).

4 > Clients démunis, l'écoute d'abord

EDF s'engage, depuis près de 20 ans, aux côtés des pouvoirs publics, en faveur de ses clients en situation de précarité en poursuivant notamment l'objectif d'éviter de suspendre l'électricité à toute personne dont les graves difficultés financières sont reconnues par les services sociaux. La solidarité constitue une valeur fondamentale ancrée au cœur des missions du Service Public honorées par EDF. Le concessionnaire participe donc activement au combat contre l'exclusion avec les collectivités locales. Afin de prendre toute sa part dans ce combat, EDF a mis en place un service « SOLIDARITÉ ENERGIE » qui se décline en quatre engagements :

- prévention,
- contribution,
- partenariat,
- dialogue.

Il s'agit là d'un engagement fort, constant, et qui se traduit par plusieurs mesures concrètes : EDF propose systématiquement de maintenir le service d'énergie, de participer aux fonds solidarité logement, de mettre en place le tarif de première nécessité, et de soutenir des actions locales de médiation sociale.

Par ailleurs, sur les régions Rhône Alpes et Bourgogne, EDF a mis en place une organisation composée de conseillers solidarité dédiés et de correspondants solidarité en charge des relations avec les assistances sociales.

Maintien d'énergie, maintien du lien

Le service « maintien d'énergie » (SME) permet à un client en difficulté de paiement de bénéficier à la fois d'une mesure préventive : sa fourniture d'énergie n'est pas suspendue, et d'une mesure d'accompagnement : sa puissance électrique disponible est réduite, le temps qu'il puisse bénéficier des aides des services sociaux.

Nombre de clients bénéficiaires du SME

	2007
Concession	433

Dans le cadre réglementaire (décret du 10 août 2005), et sauf opposition de la part des clients, EDF informe systématiquement les services sociaux seuls compétents pour évaluer précisément la situation des personnes en difficulté de paiement et pour décider des éventuelles aides financières dont elles peuvent bénéficier.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement

Créés en 1985 et systématiquement améliorés depuis par les différents textes de loi, les fonds de solidarité, appelés aujourd'hui Fonds Solidarité Logement, sont destinés à accorder une aide financière aux clients démunis ou en difficulté de paiement mais aussi à traiter chaque situation dans sa globalité (logement, eau, énergie, téléphone).

Le FSL est géré par le département qui définit les modalités d'attribution des aides et les distribue.

EDF s'engage à co-financer ce fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

Les Commissions Solidarité Logement assurent ensuite le traitement des demandes et désignent les bénéficiaires, le montant et les modalités des aides.

EDF participe au financement du FSL pour le département de la Savoie à hauteur de 75 000 euros.

À titre indicatif, il convient de noter que 737 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Le Tarif de Première Nécessité

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2005, ce tarif institue une réduction de la facture d'électricité pour les personnes à faible revenu.

Celle-ci concerne les abonnements de 3 à 9 kWh et les consommations dans la limite de 100 kWh par mois. En fonction de la composition du foyer, la réduction varie entre 30 et 50 % de la facture globale par mois. Elle est accordée pour un an et renouvelable.

La liste des bénéficiaires est établie par les organismes d'assurance maladie qui la transmettent à EDF.

Nombre de clients bénéficiaires du TPN

	2007
Concession	2 018

Enfin, EDF rappelle qu'en appelant : le numéro vert Solidarité 0 800 65 03 09, ouvert 24h/24, 7j/7 les clients en situation d'urgence et de précarité peuvent signaler leurs difficultés et solliciter des conseils pratiques sur les démarches à suivre directement auprès d'EDF ou des organismes sociaux.

Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Opération Maîtrise de l'Énergie et Lampes Basse Consommation avec Restos du Cœur

La Direction Commerce Particuliers et Professionnels de la Région Rhône-Alpes Auvergne a mené avec les Associations Départementales Les Restos du Cœur une opération de sensibilisation aux économies d'énergie auprès des bénévoles et des personnes accueillies par Les Restos du Cœur. À cette information était associée la fourniture gratuite de 3 ampoules basse consommation par foyer, ce qui peut permettre de diminuer de près de 50 % la consommation d'énergie liée à l'éclairage.

Aides à l'emploi

En 2007, en liaison avec les missions locales, la Direction Commerciale Particuliers et Professionnels Rhône-Alpes Auvergne a recruté plus de 71 jeunes en contrat d'apprentissage et notamment des jeunes travailleurs handicapés ou issus de Zone Urbaine Sensible.

Autres actions de solidarité : notre engagement en faveur d'handisport

Au titre de notre engagement historique aux côtés de la Fédération Française Handisport, EDF Savoie (Centre Ingénierie Hydraulique et ERDF GRDF Savoie) a signé une convention en avril 2007 pour une durée de 2 ans et pour un montant de 12 000 euros. Notre contribution porte sur le soutien au financement de matériels nécessaires à l'activité de la Fédération Handisport.



De gauche à droite : Michel Robino Directeur EDF CIH - Claude Raffin Président du comité local Handisport - Pierre Wolf Directeur ERDF GRDF Savoie



II Distribuer en marché ouvert

1 > Acheminer, raccorder, orienter

• l'Accueil Acheminement:

Avec l'ouverture totale des marchés, les clients particuliers et professionnels adressent l'ensemble des demandes relatives à leur contrat d'alimentation en électricité à leur fournisseur, lequel se charge de demander au distributeur les éventuelles interventions techniques nécessaires, notamment sur le dispositif de comptage. L'accueil acheminement est donc dédié aux fournisseurs pour la gestion de leurs demandes : mises en service, résiliations, changements de fournisseurs, augmentations de puissance...

Par ailleurs, l'agence Accès au Réseau de Distribution (ARD), créée en 2000, continue à accueillir :

- les fournisseurs en charge des contrats pour des clients ayant souscrit une puissance supérieure à 36kVA,
- les clients ayant souscrit un contrat d'acheminement directement avec le distributeur (Contrat CARD),
- les producteurs raccordés au réseau de distribution,

et gère l'ensemble de leurs demandes relatives à l'ouverture, la gestion ou bien la conclusion des contrats.

Téléphone Accueil Contrat CARD : 0825 06 87 65
Téléphone Accueil Producteurs : 04 26 29 88 44

Avec l'ouverture du marché de l'électricité aux particuliers le 1^{er} juillet 2007, ERDF a poursuivi l'adaptation de son système d'information. Sur la base du système éprouvé lors de l'ouverture du marché aux professionnels, des évolutions ont été développées à partir des orientations définies puis arrêtées par l'ensemble des acteurs du marché. La version 2 du Système de gestion des échanges (SGE) a été mise en place début 2007. Ce système se situe au niveau des meilleurs standards s'appliquant aux systèmes capables de gérer en temps réel plusieurs dizaines de millions de clients.

• l'Accueil Raccordement Electricité:

Ce point d'entrée privilégié traite toutes les demandes de raccordement électricité nécessitant la construction de réseau et/ou de branchement quel qu'en soit l'émetteur : client final pour sa maison, fournisseur d'électricité pour l'un de ses clients, promoteur pour un immeuble, collectivité locale pour un bâtiment communal, entreprise pour une usine...

Il se charge du suivi complet de l'affaire : réalisation et envoi du devis, réception des paiements, déclenchement des travaux et mise en service du client. Il est donc en relation avec le demandeur tout au long de l'affaire et répond à ses sollicitations.

Téléphone Accueil Raccordement : 0810 14 46 84 (Sillon Alpin)

• Non-discrimination, objectivité, transparence

L'accès au réseau ERDF est cadré par des procédures techniques et commerciales qui garantissent aux utilisateurs des pratiques non discriminatoires : les mêmes règles et principes sont appliqués à tous les utilisateurs placés dans les mêmes conditions de demande ou de situation à l'égard du réseau. ERDF élabore un code de bonne conduite, conformément à l'article 15 de la loi du 9 août 2004 dans lequel il expose ses engagements et les dispositions qu'il met en œuvre pour respecter la déontologie. Pour permettre à chaque utilisateur de connaître ces procédures techniques et commerciales, mais aussi le code de bonne conduite ou pour s'orienter vers le bon interlocuteur, il peut se connecter sur le site www.erdfdistribution.fr.

2 > Les activités techniques au service de nos clients

L'organisation des activités d'intervention chez les clients n'a pas évolué en 2007 par rapport à 2006. Les interventions techniques sont réalisées par des agents qui interviennent majoritairement sur des territoires rattachés à des sites techniques d'où ils partent chaque matin : Chambéry-Bissy, Albertville, Moûtiers, Bourg-Saint-Maurice et Saint-Jean-de-Maurienne.

La prise de rendez vous des interventions a évolué depuis juillet 2007, dans le cadre des nouvelles procédures souhaitées par la CRE. Ainsi, dans un certain nombre de cas, c'est au distributeur de prendre rendez-vous avec le client final. Ce sont les équipes de l'Accueil du Distributeur (Chambéry jusqu'en novembre 2007 puis Annemasse), ou la cellule de pilotage centralisée des équipes techniques qui réalisent cette activité. La plupart du temps, les prises de rendez-vous sont toujours réalisées par les fournisseurs qui accèdent directement au tableau de programmation des équipes. La cellule de pilotage centralisée organise et gère les tableaux de charge et l'optimisation de la programmation des interventions. Elle est basée à Chambéry-Bissy pour la Savoie.

L'évolution du contexte réglementaire renforce les exigences en matière de relève et de mise à disposition des données de facturation pour les différents fournisseurs.

Pour les clients BT de puissance souscrite inférieure à 36 kVA, le taux de compteurs relevés (nombre de compteurs relevés ou auto-relevés/nombre de compteurs à relever) a été de 97,4 %.

Pour les clients de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, le taux d'index relevés en fin de plage de facturation est de 98,9 %.

Pour ce qui concerne les interventions chez nos clients, 2007 a été l'année de la disparition des bons d'intervention papier utilisés par des générations de techniciens d'intervention clientèle. Ils ont été remplacés avantageusement par un petit boîtier à peine plus large qu'une télécommande de télévision. Grâce à cet ordinateur individuel de poche, chaque technicien clientèle a accès en permanence à toutes les données techniques et clientèles nécessaires à la bonne réalisation de ses interventions et peut saisir directement, avec signature du client, le compte-rendu de l'intervention. En complément, le projet PICTREL (Pilotage des Interventions chez le Client en Temps Réel) a permis de centraliser le pilotage des interventions, d'améliorer le suivi de l'activité.

En septembre 2007, chaque PDA a été complété d'un GPS pour aider le technicien à localiser le client à partir de son adresse. En fin d'année 2007, les données cartographiques de la GDO ont été ajoutées pour localiser le client à partir de ses coordonnées

techniques du branchement sur lequel il est alimenté (ce qui permet de localiser un client même si son adresse n'est pas dans la cartographie du GPS).

Il devrait connaître en 2008 de nouveaux développements.

Le dépannage

Le Centre d'Accueil Dépannage basé à Grenoble accueille par téléphone 24h24, 7j/7 les appels des 4,3 millions de clients répartis sur les 12 Centres ERDF GRDF de Rhône-Alpes et de Bourgogne. Pour le traitement des appels en période perturbée, ce Centre d'Appels peut s'appuyer sur d'autres Centres d'appels répartis au niveau national.

Ce plateau a reçu 34 548 appels dans l'année avec un taux d'accessibilité de 97,9 % pour le centre de la Savoie.



Pictrel : le nouvel outil informatique de poche, mis à la disposition des techniciens d'intervention clientèle



III

La qualité de desserte : une exigence au quotidien

1 > L'alimentation 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.

Cet ajustement s'effectue dans le cadre d'une programmation à long terme des investissements de production, et d'un développement rationnel du réseau public de transport, lui-même interconnecté avec celui des pays voisins.

Le gestionnaire du réseau public de transport, RTE, assure l'équilibre production / consommation d'électricité en répartissant les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés au réseau et les concessions de distribution publique.

Postes sources, rôle-clé

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

Ces postes sont la propriété conjointe de RTE et d'ERDF, chacune des deux entreprises pour la partie qu'elle exploite.

Les 2 100 postes sources gérés par ERDF, parmi lesquels 600 sont relativement récents, continuent à bénéficier d'un effort d'investissement soutenu. Ainsi, chaque année, c'est une vingtaine de postes sources nouveaux qui sont créés.

Les réseaux moyenne tension alimentant la concession sont alimentés par 41 postes source dont 26 sont situés sur le territoire de la concession.

En 2007, ERDF a consacré à la partie distribution des postes qui alimentent le département de la Savoie un effort financier en investissement de 400 k€, exploitation et maintenance de 365 k€.

2 > Les actions au service de la qualité

Dans le cadre du contrat de service public avec l'Etat et de celui du contrat de concession, et afin de répondre en permanence à l'exigence de qualité du produit électricité, ERDF a mis en œuvre en 2007, un certain nombre d'actions importantes, tant en investissement qu'en maintenance des réseaux.

Fiabilisation des ossatures HTA en zone boisée

Cette opération de fiabilisation permet d'assurer une meilleure alimentation à l'ensemble des clients du départ moyenne tension concerné en limitant les risques de défaut liés à des chutes d'arbres. La priorité est donnée aux ossatures, ceci permettant de limiter l'impact d'un éventuel défaut aérien en favorisant la réalimentation plus rapide d'un plus grand nombre de clients. Les lignes secondaires bouclées voire les antennes dans des zones particulièrement incidentogènes sont, elles aussi, étudiées.

Sur la concession du SDES, les chantiers menés et détaillés, pour les principaux, au chapitre des travaux, ont conduit à la pose de 22 km de réseau HTA souterrain.

Renforcement des réseaux HTA

L'évolution des consommations sur le territoire de la concession nous a conduit à adapter le réseau : création de nouveaux départs HTA, renforcement de départs existants, ...

Sur le territoire de la concession du SDES, ces opérations, détaillées au chapitre des travaux, ont conduit à la pose de 2 km de réseau HTA souterrain et à la dépose de 1,5 km de réseau aérien.

Postes sources et MALTEN

Afin d'améliorer la sécurité des personnes et des biens en cas de défaut, nous adaptons notre dispositif de mise à la terre du neutre, au niveau des transformateurs HTB-HTA des postes source, ce qui nous conduit à réaliser des aménagements du réseau alimenté par ces transformateurs. Par ailleurs, cette évolution a également un effet bénéfique sur le nombre de coupures brèves.

En 2007, nous avons procédé au changement de régime de neutre sur un transformateur d'un poste à Aix-les-Bains pour un montant de 575 k€ dont 175 k€ dépensés au titre de l'année 2007. Un autre poste à Aix-les-Bains sera également concerné en 2008.

Renouvellement de câbles isolés au papier imprégné

En zone urbaine, lors des périodes de forte chaleur, nous avons pu constater depuis quelques années, une hausse du nombre d'incidents sur les câbles à isolation au papier imprégné ainsi que sur certains types d'accessoires. Une politique de renouvellement ciblée a été mise en place au niveau régional.

Mise en place d'automatisme en réseau

Les Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) contribuent fortement à améliorer la rapidité de la réalimentation en cas d'incident. Fruit d'une collaboration entre les agences régionales de téléconduite, les services d'exploitation et les bureaux d'étude, le plan d'intervention défini pour chaque départ intègre la détermination des emplacements optimaux pour ces OMT.

En 2007, 4 nouveaux appareils ont été installés sur les communes de Saint-Martin-de-Belleville, Mercury, Saint-Vital et Termignon.

Élagage HTA et BT

L'élagage de la végétation à proximité des lignes HTA et BT est réalisé régulièrement, de manière à maintenir une distance minimale prévue par l'arrêté technique entre le réseau et la végétation. Il est confié à des professionnels et contrôlé par ERDF.

Ainsi, sur le territoire de la Savoie :

- Réseau HTA : Nous avons investi 247 K€ pour l'élagage de 616 km de réseau.
- Réseau BT : Nous avons investi 56 K€ en opérations ponctuelles réparties sur l'ensemble de la Savoie pour un total de 59 km de lignes (BT nu).

En parallèle à ces travaux et après quelques expérimentations sur la région en 2006, ERDF a investi en 2007 dans la réalisation d'un diagnostic de la végétation présente (type d'arbres, volume, positionnement GPS...) aux abords des ouvrages HTA et des postes HTA/BT sur le territoire de la concession. Cet investissement important améliorera considérablement l'efficacité, la visibilité et la planification de cette activité.

Opérations de maintenance

Les opérations de maintenance permettent aussi le maintien en conditions opérationnelles du patrimoine. En 2007, nous avons consacré 812 k€ à ce type d'opérations pour le département de la Savoie.

- remplacement d'armements et/ou d'attaches vétustes,
- entretien/renouvellement de tableaux et d'interrupteurs HTA,
- amélioration des prises de terre,
- indicateurs lumineux de défaut : renouvellement, pose sur des PPI
- adaptation du réseau suite à des opérations MALTEN,
- renouvellement préventif de boîtes de jonction entre câble papier et câble synthétique
- remplacement de supports

3 > Les principaux évènements

En terme de qualité du service, l'année 2007 a été essentiellement marquée par 2 épisodes de neige collante les 23 et 24 janvier en plaine sur l'avant-pays Savoyard et en combe de Savoie, et les 10 et 11 décembre en zone de moyenne montagne, plus particulièrement dans les massifs des Bauges et du Beaufortin.

De nombreux passages orageux accompagnés de coups de vent ont également affecté le département dès le mois d'avril, jusqu'à fin août. En effet, des incidents ont été déplorés en raison d'impacts de foudre ainsi que par la chute d'arbres ou projection de branches sur les lignes aériennes.

Par ailleurs, l'année 2007 a été marquée par l'Ouragan Dean qui frappé en août la Martinique causant d'importants dommages sur les réseaux électriques et privant d'électricité 80 % de la population. Grâce à la mobilisation de la FIRE (Force d'Intervention Rapide de l'Electricité), 315 techniciens de la métropole et de Guyane sont venus en renfort des 300 agents EDF de Martinique. Parmi eux, 70 provenaient de la région Rhône-Alpes, dont 13 du sillon alpin. Parallèlement, dix avions-cargos et plus de 600 tonnes de matériels ont été affrétés pour acheminer 280 groupes électrogènes, des transformateurs, des câbles et poteaux électriques, des véhicules, afin de pouvoir réalimenter au moins 95 % de la population à fin août.

Rappelons que la FIRE a été mise en place par EDF à la suite de la tempête qu'avait connue la France en décembre 1999.

Cette organisation permet de mobiliser rapidement des équipes sur le territoire et à l'étranger.



Cyclone Dean en août 2007 : déchargement à l'aéroport du Lamentin du Super Antonov, plus gros porteur au monde, transportant 150 tonnes de matériel EDF



Manchons de glace sur les réseaux aériens

4 > Des critères qualité partagés

Critères de qualité du produit électricité : les niveaux de tension

Nombre de clients mal alimentés (BT)

	2007	2006
Nombre de clients BT avec une chute de tension supérieure de 0 à 1 %/norme	1 044	828
Nombre de clients BT avec une chute de tension supérieure de 1 à 2 %/norme	539	428
Nombre de clients BT avec une chute de tension supérieure de 2 à 3 %/norme	352	221
Nombre de clients BT avec une chute de tension supérieure de plus de 3 %/norme	340	282
Nombre total de clients mal alimentés	2 275	1 759
Nombre total de clients BT rattachés en GDO	287 715	283 023

L'outil de gestion des ouvrages utilisé par le concessionnaire permet d'effectuer une analyse annuelle de la qualité de tension, selon un modèle prenant en compte la nature des réseaux, la position des clients sur ces réseaux, les puissances souscrites et les niveaux de consommation. Les résultats indiqués ici sont issus de cette analyse annuelle, appelée « CRIT-BT ».

Critères de qualité du produit électricité : la continuité de l'alimentation

	2007	2006	2005	2004
Temps moyen de coupure par client (incident+travaux)				
Critère B TCC	78,5	84,6	71,9	58
Critère B HIX	78,5	84,6	57,1	58
Nombre de coupures sur incident réseau				
Longues (> à 3 min)	680	572	615	552
Brèves (de 1 s à 3 min)	667	816	671	680
Très brèves (< à 1 s)	818	912	933	881
Nombre de coupures pour travaux				
Nombre BT	1 189	552	411	396
Nombre HTA	93	102	164	141
Temps moyen	22,3	21,9	12,9	14,9
Fréquence des coupures par client (incident+travaux)				
Longues	1,3	1,3	1,4	1,2
Longues (Incident)	1	1,2	1,3	1,1
Brèves (de 1 s à 3 min)	2,5	3,3	2,7	2,8
Très brèves (< à 1 s)	3,4	3,5	3,7	3,6
Nombre de client ayant subi plus de :				
6 coupures longues	1 750	1 242	4 930	142
30 coupures brèves	0	0	971	0
70 coupures très brèves	0	0	0	0
3 heures de coupures	24 682	28 920	18 527	14 840



IV

Le patrimoine de la concession

1 > Patrimoine réseau : aspects techniques

Au niveau national, le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué :

- de réseaux « basse tension » (BT),
- de réseaux « moyenne tension » (HTA),
- de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

Les réseaux « basse tension » (BT) fonctionnent sous une tension de 230 V, habituelle pour les usages domestiques. Ils sont issus des postes de distribution publique.

Les réseaux « moyenne tension » (HTA) fonctionnent sous une tension de 20 000 V et alimentent soit un poste de transformation de distribution publique soit des postes clients, pour les clients alimentés directement en HTA.

Les postes de distribution publique permettent de transformer le courant à 20 000 V du réseau « moyenne tension » en courant « basse tension ».

Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2007, voici la situation du patrimoine, sur l'ensemble de la concession :

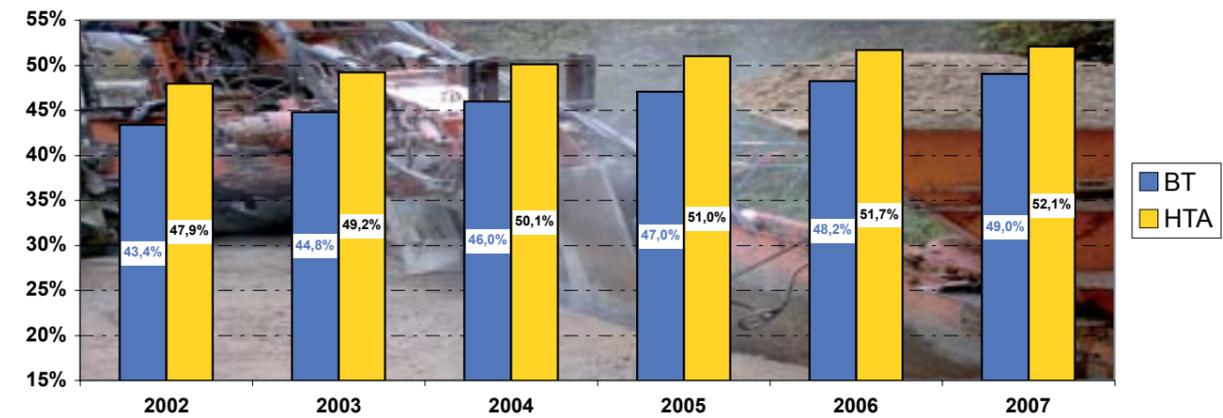
Réseau BT (longueur en m)

	2007	2006	Variation %
Réseau souterrain	2 464 323	2 400 921	2,64
Réseau torsadé	2 360 791	2 367 625	-0,29
Réseau aérien nu	205 446	212 397	-3,27
Réseau total aérien	2 566 237	2 580 022	-0,53
Total Réseau BT	5 030 560	4 980 943	1

Réseau HTA (longueur en m)

	2007	2006	Variation %
Réseau souterrain	1 959 957	1 938 803	1,09
Réseau torsadé	42 310	42 821	-1,19
Réseau aérien nu	1 761 898	1 770 883	-0,51
Réseau total aérien	1 804 208	1 813 704	-0,52
Total Réseau HTA	3 764 165	3 752 507	0,31

Évolution du taux de souterrain HTA et BT



Postes HTA/BT (postes de distribution publique DP)

	2007	2006
Nombre de postes	5 298	5 262
Dont postes sur poteau	1 628	-
Dont postes cabine haute	227	-
Dont postes type rural	693	-
Dont postes type urbain	2 750	-

Les postes de type rural sont les postes socle, rural compact, et, depuis 2001, les postes simplifiés type A et postes simplifiés types B. Les postes de type urbain sont les postes cabines basses, urbain compact, préfabriqués, postes en immeubles et divers.

2 > Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession : aspects comptables

La valeur des actifs de la concession s'exprime par la valeur brute, la valeur nette (non amortie) des ouvrages de distribution publique concédés, le montant des provisions constituées pour leur renouvellement et la valeur de remplacement.

Au 31 décembre 2007, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés

	2007	2006	Variation %
Valeur brute comptable	529 812	516 911	2,5
Valeur nette comptable	327 190	326 836	0,1
Provisions constitués	95 071	95 914	-0,9
Valeur de remplacement	718 529	710 280	1,2

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

- Les ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation, pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages, et colonnes montantes, gérés en masse financière, mais qui sont répartis dans les systèmes d'information au prorata du nombre de clients ou du nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes.
- Les transformateurs HTA/BT, qui sont enregistrés en masse financière dans la comptabilité, au périmètre du Centre. La part affectée à la concession est calculée au prorata du nombre de clients.

La provision mentionnée ne comprend pas la provision pour renouvellement constatée depuis 2005 sur les biens du régime d'Electrification Rurale (ER) renouvelables avant le terme des concessions. Elle est en effet gérée nationalement. Son assiette de calcul est égale à 20 % de l'écart entre la valeur de remplacement et la valeur d'origine des biens concernés. Ce pourcentage correspond au taux moyen de financement du renouvellement de ces ouvrages par le concessionnaire observé jusqu'à présent.

Entre 2005 et 2007, le Distributeur EDF a effectué une étude des durées d'utilité et des valeurs de remplacement des ouvrages retenues en comptabilité. Pour la plupart des ouvrages de distribution, ces travaux conduisent à maintenir les durées d'utilité actuelles.

Par exception, deux familles d'ouvrages sont affectées par des changements : les bâtiments des postes de transformation (propriété du concédant ou propriété d'EDF), dont la durée de vie est augmentée de 30 à 45 ans ; les matériels de comptage électroniques (mis en service à partir de 1995), dont la durée de vie est réduite de : 30 à 20 ans pour les matériels basse tension (BT) < 36 kVA, 30 à 25 ans pour les matériels basse tension (BT) > 36 kVA et moyenne tension (HTA). En outre, l'étude a mis en évidence une diminution importante du coût d'achat du matériel de comptage liée à la généralisation de la technologie électronique, de sorte que le coût de renouvellement de ces immobilisations se révèle inférieur à leur valeur d'origine.

En valeur nette, les canalisations HTA et BT représentent à elles seules, environ 91 % des ouvrages localisés.

Canalisations (valeurs en euros)

	2007		2006	
	Valeur brute	Valeur nette	Valeur brute	Valeur nette
Réseau HTA souterrain	134 660 832	88 871 211	132 033 439	89 539 049
Réseau HTA torsadé	3 667 317	2 144 530	3 655 279	2 224 020
Réseau HTA aérien nu	33 311 628	14 374 198	33 400 208	15 199 883
Total réseau HTA	171 639 776	105 389 939	169 088 926	106 962 953
Réseau BT souterrain	149 690 916	110 047 353	143 841 141	107 821 472
Réseau BT torsadé	34 586 638	17 238 721	34 456 285	17 808 307
Réseau BT aérien nu	1 250 223	111 708	1 276 105	131 567
Total réseau BT	185 527 777	125 761 345	179 573 530	127 397 783

En 2007, nous avons achevé des chantiers et mis en service les réseaux correspondants. Ceci contribue à faire évoluer le patrimoine de la manière suivante :

Longueurs d'ouvrages mises en service (en m)

	HTA			BT		
	2007	2006	Variation %	2007	2006	Variation %
Aérien nu	279	668	-58,2	-	-	-
Souterrain	31 791	30 814	3,2	67 584	58 398	15,7
Torsadé	210	346	-39,3	4 120	10 433	-60,5
dont extension	12 053	12 615	-4,5	52 162	47 861	9
dont renouvellement	20 227	19 213	5,3	19 542	20 258	-3,5

Valeurs des ouvrages mis en service (en euros)

	HTA			BT		
	2007	2006	Variation %	2007	2006	Variation %
Extension	1 311 478,29	514 931,50	154,7	3 753 486,01	2 766 171,36	35,7
Renouvellement	1 700 944,39	1 265 858,93	34,4	793 514,12	1 022 455,70	-22,4



V

Les travaux

1 > Travaux 2007 : le bilan

En 2007, nous avons investi 215,7 millions d'euros sur la région Rhône-Alpes Bourgogne tant pour le développement du réseau que pour son évolution : renforcement, amélioration de la qualité, renouvellement, aménagement esthétique.

Les travaux réalisés sur le territoire de la concession sont comptabilisés selon différents niveaux de synthèse :

- certains chantiers sont identifiés à la maille d'une ou de plusieurs communes, il est donc possible de totaliser les volumes d'investissement à la maille de la concession,
- d'autres types de dépenses sont comptabilisées à la maille de l'Unité Réseau Électricité, elles peuvent donc concerner l'ensemble des concessions desservies par cette unité : il s'agit essentiellement des branchements nouveaux, mais aussi des achats de comptages et de transformateurs, et parfois de dépenses de renforcement et renouvellement sur le réseau BT et les branchements associés.

Le tableau ci dessous fournit donc d'une part les dépenses directement affectées à la maille de la concession, d'autre part les dépenses enregistrées au niveau du regroupement « Unité Réseau Électricité ».

Montant des investissements (en k€)

	SDES	Unité Réseau élec Sillon alpin
Raccordements		
Extensions et branchements associés	-	196 633,69
Branchements diffus	-	-
Evolution du réseau (renforcement - renouvellement)		
Postes HTB/HTA	214 919,43	-
Réseau HTA	-	-
Postes HTA/BT et réseau BT	-	-
Déplacements d'ouvrage	838 457,38	-
Aménagement esthétique	206 906,35	-
Achats transformateurs	-	-
Achats comptages	-	-

Le programme de travaux de l'année 2007 sur le réseau moyenne tension (20 000 volts) et sur les postes sources a été guidé par les principales priorités suivantes :

- enfouissement des lignes aériennes en zones boisées ou en zones à risque de neige collante.
- accompagnement du développement économique avec le renforcement du réseau et des postes sources.
- amélioration de la réactivité en cas d'incidents en automatisant le réseau avec la mise en place d'organes de manœuvres télécommandés.

Par ailleurs, le souci d'amélioration et de protection du paysage s'est manifesté par le développement de techniques discrètes pour la réalisation des travaux sur les réseaux BT et HTA. Dans le cadre des engagements contractuels que nous avons pris avec votre COMMUNE ou SYNDICAT, nous nous sommes engagés à réaliser un pourcentage de tous nos travaux selon ces techniques discrètes.

Le tableau suivant donne une lecture de l'évolution de l'emploi de ces techniques discrètes sur la concession, par type d'environnement.

Travaux réalisés en techniques discrètes (HTA et BT) (en pourcentage)

	2007	2006
En agglomération	98	95
Hors agglomération	95	86
En zone classée	100	-
Autre zone	100	-
Total	96	89

Qualité des travaux et environnement

La qualité des travaux constitue un enjeu particulier pour ERDF. Deux thèmes forts, constituent l'assise de la boucle d'amélioration permanente des résultats mais aussi de la phase de réalisation, l'évaluation des fournisseurs d'une part, la collaboration avec les conseils généraux d'autre part.

Pour améliorer de façon continue la qualité des travaux, ERDF a initié en 2003 une nouvelle méthode d'évaluation des fournisseurs. Afin que les prestataires soient complètement impliqués dans la démarche, les sanctions issues des cotations sont aussi bien positives (bonus de prix) que négatives (restriction ou suppression de marchés). Les notations peuvent s'appuyer sur un nombre minimal d'audit, sur des contrôles ponctuels et bien sûr, sur les réclamations, en particulier celles provenant des collectivités locales.

2 > Les principaux chantiers 2007

Les chantiers principaux réalisés en HTA au titre de l'année ont été :

Libellé affaire	Commune principale	Départ HTA	Dépense en €
Traitement aléas climatique du départ Le Revard (Etude 2008)	SAINT-FRANCOIS-DE-SALES	REVAR	26 000
Démolition poste cabine haute et pose IACM	TERMIGNON	TERMIGN	28 500
MALTEN Albigny	ALBIGNY	-	29 000
Modification ligne HTA Foyer Notre Dame	LES MARCHES	MARCHE	40 000
Enfouissement de la ligne Brévières - Val d'Isère	VAL-D'ISERE	BREVIE	50 000
Enfouissement liaison Les Pins-Les Glières	SEEZ	SEEZ	50 000
Renouvellement câble HTA à Bassens	BASSENS	JOPPET	55 000
Enfouissement ligne aérienne en coordination avec la commune à Lanslevillard	LANSLEVILLARD	BESSAN	56 000
Anticipation du schéma directeur: Liaison Bugnards - Le Chene	MOUXY	CLARAF	60 000
Renforcement Montvalezan - Alim Principale	MONTVALEZAN	MTVZAN	75 000
MALTEN Aix les Bains	AIX-LES-BAINS	-	84 000
Convention Sevabel Bouclage Menuires Mottaret	SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	MENUIRES	85 349
Réorganisation Clarafond - Roseraie Liaison HTAS du Puit d'Enfer à Mouxy chef lieu	MOUXY	CLARAF	110 000
Renforcement de l'appui entre Megeve et Beaufort	HAUTELUCE	SAISIE	132 000
Clarafond - Roseraie. Liaison entre Lot le Vieux Four et Barrals	MOUXY	CLARAF	150 000
Amélioration des terres - Programme 2007	CHAMBERY	-	150 000
Planay Areches	BEAUFORT	ARECHE	325 000
			1 505 849

En BT, les principaux chantiers réalisés sur le territoire de la concession SDES ont été :

Libellé	Commune	Poste HTA/BT	Adresse	Coût en €
Contrainte U Le Clos	CHINDRIEUX	LE CLOS	Chef-Lieu à Chindrieux	22 000
Contrainte U Chantemerle	LA BRIDOIRE	CHANTEMERLE	La Bridoire	22 300
Contrainte U Vaizieux	NOVALAISE	VAIZIEUX	Vaizieux	25 000
Contrainte U Les Gérats	BEAUFORT	LES GERATS	La Barme	25 100
Renouvellement BT Wilson	AIX-LES-BAINS	WILSON	Rue Marie de Solms et Rochefort	27 050
Renouvellement Modane Gare	MODANE	MODANE GARE	CD 215	27 500
Création poste Sur le Nant	LA BIOLLE	VILLETTE	-	28 960
Contrainte U Bonvillard	MONTAIME	BONVILLARD	Bonvillard	29 800
Renouvellement BT La Frasse	LES ALLUES	LA FRASSE	Les Allues	30 945
Contrainte U Les Vignes	AVRESSIEUX	LES VIGNES	La Vernaze	31 000
Contrainte U Bassa	SAINT-OURS	BASSA	St Ours	33 000
Contrainte U Les Mentens	MOUXY	LES MENTENS	Chemin des Mentens	34 000
Contrainte U La Mare	VIVIERS-DU-LAC	LA MARE	La Colombière	36 100
Contrainte U La Passette	HAUTELUCE	LE REVERS	Les Revers	39 000
Contrainte U Gémilly	MERCURY	GEMILLY	Le Vernay	40 000
Contrainte U Marais	LA BATHIE	MARAIS	Le Marais	40 000
Contrainte U Les Crausses	SAINT-BALDOPH	LES CRAUSSES	Les Crausses	42 000
Créat. poste au Chef-Lieu	DULLIN	DULLIN	Chef Lieu	44 650
Contrainte U Grand Pré	FEISSONS-SUR-SALINS	GRAND PRE	Le Grand Pré - Charvarin	45 750
Créat. poste aux Gabriaux	DULLIN	LES GABRIAUX	La Sapinière	46 700
Renouvellement BT La Pallud	MONTAIME	LA PALLUD		50 200
Contrainte U Fontanil	SAINT-ALBAN-LEYSSE	FONTANIL	Poste Fontanil	52 800
Création poste Le Clos	LA BIOLLE	ROASSON	Roasson	53 200
Contrainte U Le Nant	MOTZ	LE NANT	-	66 000
RENFORCEMENT LE NANT	MOTZ	LE NANT	-	66 000
Contrainte U Putignet	RUFFIEUX	PUTIGNET	Lieu-dit Putignet	68 211
Contrainte U Le Cortieux	SAINT-JEAN-DE-CHEVELU	LE CORTIEUX	Les Corandes RD 210	74 350
Contrainte U La Matassine	LE BOURGET-DU-LAC	LA MATASSINE	La Matassine	75 000
Contrainte U La Gare	SAINTE-HELENE-DU-LAC	LA GARE	St Hélène du Lac	81 000

3 > Prévisions de travaux 2008

Le programme de travaux de l'année 2008 sur le réseau moyenne tension sera guidé par les mêmes priorités que l'an dernier.

Ainsi les principaux chantiers sur le réseau HTA et dans les postes sources réalisés sur le territoire de la concession seront les suivants :

Poste Source	départ	Commune	Libellé
AIX-LES-BAINS	REVAR	SAINT-FRANCOIS-DE-SALES	Traitement aléas climatiques du départ Le Revard
ARLANDE (L)	FRONTE	FRONTENEX	Traitement aléas climatiques du départ Frontenex
BOZEL	PRALOG	SAINT-BON-TARENTEISE	Dédoublage des départs Moriond et Courchevel
ARLANDE (L)	VIARD	ALBERTVILLE	Renouvellement des 4 pieds de départ en PU d'Arlande
BUISSON-ROND	CURIAL	CHAMBERY	-
ARLANDE (L)	BATICO	ALBERTVILLE	Renouvellement PU Bucari-Baticoop

En BT, les principaux chantiers prévus en 2008 sont :

Libellé	Commune	Poste HTA/BT	Adresse	Coût en €
Contrainte U 431 Ch des Charmettes	CHAMBERY	461CH DES CHARMETTES	Chemin des Charmettes	20 000
Renouvellement BT Praz-Bon	ALBENS	PRAZ-BRON	ZA PRAZ BON	20 000
CONTRAINT U LE NEY	MERCURY	LE NEY	751 route de l'étanche	22 000
CONTR. U N D DES MILLIERES	NOTRE-DAME-DES-MILLIERES	N D DES MILLIERES	chef lieu	22 600
Contrainte U Le Bornet	LA BRIDOIRE	LE BORNET		24 000
Contrainte U La Charrière	LA TRINITE	LA CHARRIERE	La Charriere	25 000
CONTRAINT U PORRAZ	GILLY-SUR-ISERE	LES VIGNETTES	chemin de longerais	26 000
Contrainte U Mont Bellecombe	BELLECOMBE-EN-BAUGES	MONT BELLECOMBE		26 000
Contrainte U Le Revers	HAUTELUCE	LE REVERS	St Sauveur	28 000,00
Contraite U Tardevel	CHATEAUNEUF	TARDEVEL	Le Coisin	31 000
Contrainte U La Salle	LA MOTTE-SERVOLEX	LA SALLE	254 ch de la cortine d'en bas	32 000
Contrainte U Plancherine	PLANCHERINE	PLANCHERINE	Les Martins	32 000
Contrainte U Epigny	MONTAILLEUR	EPIGNY	-	32 000
CONTRAINT U CITE EDF	HAUTELUCE	CITE EDF	-	35 500
Contrainte U Banges	UGINE	BANGES	Banges	36 000
Contrainte U Thormeroz	THOIRY	THORMEROZ	thormeroz	41 000
Contr. U Rue des Tilleuls	CHAMBERY	RUE DES TILLEULS	34 rue du chaney	42 000
Contrainte U Le Pré du Coin	MONTAGNOLE	LE PRE DU COIN	Le Césolet	44 300
Contrainte U Verel	VEREL-PRAGONDRAN	VEREL	VEREL À VEREL PRAGONDRAN	45 000
Contrainte U Cimetière	LESCHERAINES	CIMETIERE	Chez Rossillon	46 000
Création poste LE CUDRAY	SAINT-PAUL-SUR-ISERE	CUDRAY	-	49 400
Création PSSA Bordeliers	SAINT-THIBAUD-DE-COUZ	HAUTEVILLE	Chez Bordelier	49 500
Contrainte U Hauteville	SAINT-THIBAUD-DE-COUZ	HAUTEVILLE	Hauteville	56 000
Contrainte U Les Echines	BOURG-SAINT-AURICE	LES ECHINES	LES ECHINES DESSUS	70 000
Contrainte U La Foret	SAINT-OURS	LA FORET	La Foret	77 000
Création poste Fendailles	LES CHAPELLES	-	Fendaille	95 000



VI

Rapport financier

1 > Les éléments financiers d'exploitation

Vous attendez de votre concessionnaire la présentation d'éléments financiers d'exploitation, conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession qui prévoit cette présentation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.

Les recettes de l'activité d'acheminement résultent essentiellement du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité. Arrêté par voie réglementaire¹, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), il est indépendant de la distance d'acheminement de l'énergie et de la situation géographique du point de livraison. Il permet au Distributeur EDF de financer l'activité de distribution de l'électricité sur l'ensemble du territoire qu'elle dessert.

Les tarifs sont réputés calculés pour permettre de dégager, au niveau national, un résultat reflétant les coûts effectivement engagés par les gestionnaires de réseaux. En réalité, chacune des concessions présente des caractéristiques propres

(densité de clients, tissu industriel, géographie, zone climatique...) qui ont une incidence sur ses recettes d'acheminement.

À partir des éléments enregistrés à la maille locale mais aussi en utilisant des données extracomptables disponibles à la maille de la commune ou de la concession, il est possible de fournir certains des éléments financiers pour l'activité d'acheminement d'une concession directement affectables à celle-ci.

Cependant, cette comptabilité nationale² ne permet pas de connaître directement tous les produits et les charges à la maille d'une concession.

Le tableau ci-après rassemble ces éléments financiers et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession. Pour chacun des postes de recettes ou de charges, le mode de répartition est indiqué.

Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie

Produits	2007 (en K€)	2007 en % du total des produits
Recettes d'acheminement	93 385	81
dont éligibles HTA	6 686	6
dont éligibles BT	4 679	4
dont tarif vert	15 462	13
dont tarif jaune	13 443	12
dont tarif bleu	50 828	44
dont autres	2 286	2
Tickets et Interventions clientèle	4 484	4
Autres produits	11 213	10
Contribution d'équilibre	6 288	5
Total des produits	115 370	100
Charges		
Charges d'exploitation	56 632	49
dont charges de personnel	19 221	17
dont autres charges	37 412	32
Accès réseau amont	24 586	21
Contribution au FACÉ	2 283	2
Contribution aux charges centrales EDF	2 177	2
Dotations aux amortissements	15 186	13
Dotations aux provisions	6 965	6
Redevance de concession (R1, R2)	2 201	2
Contribution à l'équilibre	-	-
Total des charges	110 030	95
Total des produits - Total des charges	5 340	5

Produits

Ils sont constitués des éléments suivants :

> Recettes :

- des recettes d'acheminement : clients aux tarifs réglementés, clients éligibles ayant fait jouer leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
- d'autres recettes telles que : variation du chiffre d'affaires non facturé à la date de clôture des exercices comptables, contribution tarifaire d'acheminement.

Les recettes d'acheminement sont calculées point de livraison par point de livraison, puis directement à la maille de la concession.

> **Tickets et interventions clientèle** : ce sont les recettes des raccordements de clients (raccordements facturés au forfait et hors forfait) ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (HTA).

> **Autres produits** : ils comportent principalement les travaux à la demande de tiers, la production immobilisée et les reprises sur provisions.

Ces deux postes de produits font l'objet d'une détermination des produits à la maille régionale, puis d'une répartition à la clé « nombre de clients ».

En 2007, ce poste inclut également les reprises de provisions liées aux ajustements comptables réalisés pour certaines catégories d'immobilisations, notamment les appareils de comptage.

La répartition a été effectuée selon une clé calculée d'après les dotations aux provisions 2006 pour ces appareils.

> **Contribution d'équilibre** : part, calculée de manière conventionnelle, qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges, pour un niveau de tarif d'acheminement équilibrant l'ensemble des produits et des charges au niveau national. Il y a contribution d'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation plus défavorable que la moyenne nationale

Charges

Elles comprennent les éléments suivants :

> **Charges de personnel** : elles comportent les salaires et traitements ainsi que les charges sociales.

> **Autres charges d'exploitation, il s'agit :**

- charges directes d'exploitation des réseaux de distribution publique (entretien, conduite, maintenance),
- charges d'entretien des postes source,
- des charges résultant des activités assurées par le distributeur au service de la clientèle (relève de compteurs et interventions techniques chez les clients),
- prestations des services mutualisés d'expertise et de logistique du distributeur EDF,
- charges de gestion clientèle et d'accueil distributeur
- quote-part des fonctions communes des Centres EDF Gaz de France Distribution,

¹ Le tarif d'utilisation des réseaux en vigueur au cours de l'exercice 2006 était celui résultant de la décision ministérielle du 5 décembre 2005.

² Le Conseil National de la Comptabilité a indiqué que, du fait de l'existence de tarifs fixés au plan national, le concessionnaire est dispensé de l'obligation d'établir un compte de résultat par concession (avis de conformité du 19/12/1984).

- valorisation de l'énergie nécessaire à la compensation des pertes d'acheminement sur les réseaux de distribution publique,
- impôts, taxes et redevances.

En 2007, pour ces deux natures de charges :

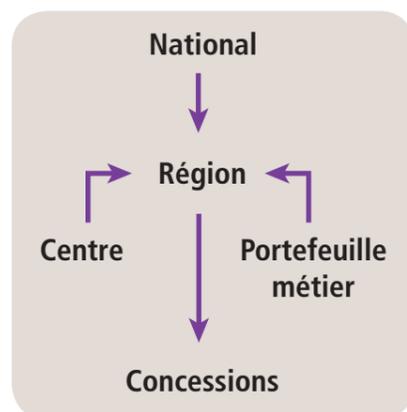
EDF Gaz de France Distribution exerçait ses activités de façon à développer des compétences spécifiques sur des territoires plus étendus que les Centres. Cette évolution, gage de professionnalisme et d'efficacité, a eu pour conséquence que la comptabilité d'un Centre ne renvoie plus une image fidèle de son territoire et des concessions desservies.

La maille pertinente pour l'activité de distribution était constituée par le territoire régional au sein duquel sont mis en commun les moyens et les compétences qui étaient naguère répartis entre douze Centres EDF Gaz de France Distribution.

EDF Réseau Distribution tenait pour sa part une comptabilité correspondant au périmètre de sa structure nationale et de ses structures régionales.

Afin de neutraliser l'impact des transferts de charges inhérents à ce mode de fonctionnement, la maille comptable locale utilisée pour établir ces charges est devenue, à compter de l'exercice 2005, la maille régionale du Distributeur EDF : pour votre concession, cette maille couvre les centres des régions Rhône Alpes et Bourgogne.

Enfin, les opérations qui intéressent l'ensemble de l'activité de distribution publique sont comptabilisées directement au plan national. Ces dépenses nationales sont réparties au niveau régional à l'aide de clés représentatives de l'activité.



2 > Les autres flux financiers

Les flux financiers relatifs à la concession relèvent des articles 4 et 8 du contrat de concession.

Ils se décomposent en :

- > redevance de concession,
- > redevance communale d'occupation du domaine public par les ouvrages de distribution,

> **Accès réseau amont** : il correspond aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport. Ce poste de charges est déterminé à la maille régionale et réparti au prorata du nombre de kWh consommés sur la concession.

> **Contribution au FACÉ** : c'est la quote-part de la contribution d'EDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification. Elle est calculée à la maille de la concession selon la formule du FACE.

> **Contribution aux charges centrales d'EDF** : celles-ci comportent notamment la quote-part des charges centrales et des dépenses de recherche et développement. Cette charge nationale est répartie par concession au prorata du nombre de clients.

> **Dotations afférentes aux ouvrages concédés** : l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières a supprimé, à compter du 1^{er} janvier 2005, nonobstant les éventuelles clauses contraires des contrats de concession de distribution publique d'électricité, l'obligation financière liée au renouvellement des biens au-delà du terme normal de la concession.

En revanche EDF reste tenue, en vertu du contrat de concession, de pratiquer un amortissement du financement de l'ensemble des biens concédés.

Ces obligations contractuelles du concessionnaire donnent lieu à la comptabilisation des charges suivantes :

- **Un amortissement industriel**, calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part celui des financements du concessionnaire ;

- **Une provision pour renouvellement**, assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

Ces dotations sont déterminées pour les ouvrages de la concession.

> **Redevance de concession** : ce sont les termes R1 et R2 de la redevance de concession qui vous a été payée au titre de l'exercice 2007.

> **Contribution à l'équilibre** : part calculée de manière conventionnelle qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif couvrant l'ensemble des charges des concessions au niveau national. Il y a contribution à l'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation plus favorable que la moyenne nationale.

> contribution annuelle aux financements de travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages de la concession (voir partie « travaux »).

Montants versés

	2007 (en €)
Redevance de concession	2 200 699
Redevance communale d'occupation du domaine public	103 313

Redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par les usagers au travers des recettes d'exploitation, et non par l'impôt :

- > les frais entraînés pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant. C'est le terme R1 de cette redevance, dit de « fonctionnement ».

Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, aux règlements des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

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

Montants des termes R1 et R2 de la redevance, et paramètres de calcul

	2007 (en €)
R1	345 702
R2	1 854 997

Paramètre	Urbaine	Rurale	Total
Populations concession	243 855	103 288	347 143
Population départementale desservie par EDF	246 837	103 288	350 125
Longueurs de réseau en km	3 963	5 040	9 003
Durée de la concession		30	
Indice ingénierie connu à fin 2005		742,7	
Indice Ingénierie origine		596,9	

Caractère urbain ou rural des communes déterminé au sens INSEE : commune de plus de 2 000 habitants ou faisant partie d'un ensemble urbain de plus de 5 000 habitants.

	2007 (en €)
Terme A : travaux d'investissement aidés	-
Terme B : travaux d'investissement non aidés	2 487 913
Terme E : travaux d'investissement sur réseau EP	5 153 634
Terme T : montant des taxes perçues sur les communes rurales de la concession	-

Autres contributions financières

À côté des flux financiers propres à la concession, et des apports pour les actions à dimension sociale, environnementale et culturelle, EDF apporte à travers la fiscalité, d'autres contributions financières à la vie du territoire de la concession.

État de ces contributions

	2007 (en €)
Taxe municipale reversée	1 723 561
Taxe départementale	4 039 053
Taxe professionnelle pour le département de la Savoie	3 201 125



ERDF - Electricité Réseau Distribution France
Tour Wintertur
92085 Paris La Défense cedex
www.erdfdistribution.fr

ERDF - SA à directoire et à conseil de surveillance au capital
de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442

EDF
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08
www.edf.fr

EDF - SA au capital de 911 085 545 euros
R.C.S. Paris 552 081 317