

08

Concession de distribution publique d'électricité

# SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ELECTRICITE DE SAVOIE





# Sommaire

**EDITORIAL.....1**

## **FAITS MARQUANTS**

**Faits et résultats marquants de l'année..... 2**

**Perspectives d'évolution pour 2009..... 7**

## **A L'ECOUTE DE NOS CLIENTS**

**Un service public, deux missions ..... 9**

**La fourniture aux tarifs réglementés ..... 10**

**L'exercice de l'éligibilité ..... 12**

**Synthèse des clients de la concession ..... 14**

**Actions en faveur des clients démunis..... 15**

**La proximité avec les clients..... 18**

**Qualité des relations et des services..... 21**

## **QUALITE DE LA DESSERTE**

<b>L'alimentation de la concession .....</b>	<b>30</b>
<b>Les actions au service de la qualité .....</b>	<b>31</b>
<b>Les principaux évènements .....</b>	<b>35</b>
<b>Critères de qualité du produit électricité .....</b>	<b>36</b>

## **LE PATRIMOINE DE LA CONCESSION**

<b>Patrimoine réseau : aspects techniques .....</b>	<b>39</b>
<b>Patrimoine réseau : aspects comptables.....</b>	<b>42</b>

## **LES TRAVAUX ET L'ENVIRONNEMENT**

<b>Travaux 2008 – le bilan .....</b>	<b>45</b>
<b>Prévisions de travaux 2009</b> Erreur ! Signet non défini.	

## **RAPPORT FINANCIER**

<b>Éléments financiers d'exploitation.....</b>	<b>50</b>
<b>Flux financiers relatifs à la concession .....</b>	<b>56</b>

## **VOS INTERLOCUTEURS A VOTRE ECOUTE..... 59**

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le 26 novembre 1996.

Il contient les indications et informations définies contractuellement.

Comme chaque année, il nous revient d'introduire de quelques mots le compte-rendu du concessionnaire dont l'activité consiste d'une part à développer et exploiter les réseaux publics de distribution et d'autre part à assurer la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente.

Ces missions de service public s'exercent dans un contexte législatif et réglementaire en forte évolution. Ainsi, en 2008, de nouvelles dispositions sont venues modifier les conditions d'exercice de nos métiers :

ERDF, nouvelle filiale de distribution d'électricité d'EDF créée le 1<sup>er</sup> janvier 2008, est une société anonyme, filiale à 100% d'EDF, gestionnaire des réseaux publics de distribution pour près de 95% du territoire français. L'ouverture du marché peut ainsi fonctionner conformément aux exigences de non discrimination entre fournisseurs.

Deux textes successifs ont revalorisé le seuil d'éligibilité du Tarif de Première Nécessité (TPN) et renouvelé la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'énergie,

Les modalités de facturation des raccordements (accès au réseau) ont été redéfinies par un décret et deux arrêtés.

Nous adapter à ce contexte évolutif tout en répondant aux attentes de nos clients et des collectivités : c'est un enjeu majeur qui mobilise au quotidien nos équipes.

Pour y répondre au mieux, le concessionnaire, entreprise de service public au service du plus grand nombre, doit assurer les missions d'intérêt général que la loi lui confère :

La **gestion des réseaux** pour les développer et les exploiter de manière rationnelle, tout en gérant la multiplicité croissante des points d'injection

La **maîtrise d'ouvrage** pour engager des travaux en recherchant le meilleur équilibre entre les exigences d'optimisation technique et d'efficacité économique

La **fourniture d'électricité** aux clients aux tarifs réglementés en concourant à la cohésion sociale au moyen de la péréquation tarifaire, de la mise en œuvre de la tarification spéciale « produit de première nécessité », du maintien de la fourniture d'électricité et en favorisant la maîtrise de la demande d'électricité.

Le territoire national a été marqué par deux événements climatiques majeurs en 2008, puis par la tempête « Klaus » début 2009. Vous avez souligné à cette occasion votre attachement à une bonne qualité d'alimentation, s'appuyant sur des investissements sur les réseaux publics de distribution. En 2008 nous avons consacré près de 900 M€ à l'amélioration de la qualité de la desserte et à la sécurité du réseau, afin de poursuivre la politique mise en œuvre depuis 2006 : enfour 3 000 km de réseau moyenne tension existant. Ces investissements augmenteront de 20% en 2009 et de 40% en 2010.

Nous comptons enfour 4 000 km par an entre 2009 et 2011 et 5 000 km par an entre 2012 et 2020.

Ce compte-rendu d'activité a pour objectif de vous donner une vision précise de l'état du patrimoine concédé. Il a aussi pour vocation de rendre compte de la qualité des services apportés par le concessionnaire sur ses différents champs de compétences et de responsabilités.

Avec une conjoncture économique nécessitant de conjuguer solidarité et performance, nous sommes plus que jamais attachés à améliorer, à vos côtés, la qualité du service public de l'électricité.

Electricité Réseau Distribution France

Territoire Savoie

Christian ARNOUX

Directeur



EDF Division Collectivités Territoriales

Rhône Alpes Auvergne

Francis PILLOT

Directeur





## ||| Faits et résultats marquants de l'année

Dans le cadre de l'application du cahier des charges de la concession, l'année 2008 a été marquée par :

### La cohésion sociale

#### **5 août 2008 : l'augmentation du seuil d'éligibilité au Tarif de Première Nécessité (TPN)**

L'arrêté du 5 août 2008 modifie le décret initial du 8 avril 2004 et fixe la revalorisation du seuil d'éligibilité au TPN, au niveau du plafond de ressources permettant de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), avec deux conséquences directes :

- Ce seuil évoluera en même temps que la CMU, et tiendra donc compte de l'évolution des minima sociaux. Ce n'était pas le cas jusqu'à présent et au moment de la revalorisation annuelle de ces minima, un grand nombre de bénéficiaires perdaient mécaniquement leurs droits au tarif.
- Le seuil d'éligibilité au TPN s'élève maintenant à 7 447 € annuel, soit 620,58 € par mois pour une personne seule, contre 460 € précédemment. Cela permet potentiellement à 2 millions de foyers de bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie, contre 1,2 millions en 2007.

### **13 août 2008 : le nouveau décret relatif aux impayés d'énergie et d'eau**

Le décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés d'électricité a été abrogé et remplacé par le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

#### **Le contenu du nouveau décret apporte les évolutions majeures suivantes :**

- il concerne tous les fluides (électricité, gaz, eau),
- il instaure la notion de clients fragiles,
- il instaure le maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps de l'instruction du dossier par le FSL,
- il met en place une relance assouplie pour les clients fragiles et prévoit un délai de prévenance de 20 jours avant intervention,
- il donne la possibilité aux communes de participer aux conventions FSL départementales,
- il prévoit la mise en place d'un correspondant solidarité-précarité par département pour chaque fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau,

### **La maîtrise de la demande d'énergie pour les clients en difficultés**

#### **Hiver 2007 - 2008 : le partenariat Restos du Cœur – EDF relatif à la maîtrise de la demande d'énergie**

Durant la campagne 2007/2008, les bénévoles des Restos du Cœur ont accueilli les équipes d'EDF dans le cadre d'une grande opération de partenariat en matière de maîtrise de la demande d'énergie (MDE). Cette opération s'est construite en 2 volets :

- distribution de Lampes Basse Consommation (LBC) par les Restos du Cœur (3 LBC par foyer), avec la participation des équipes Solidarité des 8 DCPP entre janvier et avril 2008
- formation MDE pour les bénévoles et personnes accueillies par les Restos du Cœur, en amont de la campagne d'hiver puis tout au long de l'année 2008, selon les modalités d'organisation locales

#### **2 juillet 2008 : le renouvellement du partenariat EDF - UNCCAS**

Patrick KANNER, Président de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), et Philippe MONLOUBOU, directeur de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF, ont signé le 2 juillet 2008 à Paris une convention de partenariat de trois ans visant à maîtriser les consommations d'énergie et favoriser l'accès des plus démunis à l'électricité.

La convention repose sur quatre axes :

- le renforcement du droit d'accès à l'électricité,
- la formation et la sensibilisation des CCAS-CIAS sur les thèmes des économies d'énergie, de la tarification spéciale de produit de première nécessité et des fonds de solidarité logement
- la promotion des expérimentations en matière de maîtrise des dépenses d'énergie,
- la communication sur les modalités d'accès aux tarifs sociaux d'EDF auprès des CCAS-CIAS qui en assureront le relais auprès de leurs usagers.

### **Le développement durable**

#### **La démarche environnementale du groupe EDF certifiée**

Le 3 décembre 2008, le groupe EDF a reçu pour la troisième fois son certificat ISO 14001 qui garantit le respect de la norme ISO 14001 - norme internationale qui mesure l'engagement des entreprises notamment en faveur de la protection de l'environnement et dans la maîtrise des risques liés à leurs activités.

D'une durée de 3 ans, le certificat a été accordé au groupe EDF pour la première fois en 2002 et renouvelé en 2005 puis en 2008. Ce deuxième renouvellement atteste de l'engagement dans la durée du Groupe en faveur de l'environnement.

### **La facture électronique : un geste simple, gratuit... et écologique**

EDF propose désormais à ses clients de bénéficier de la facture électronique. Ce service permet un accès rapide et permanent aux factures, une alerte e-mail à chaque nouvelle facture et un archivage garanti sur 5 ans.

Pour y accéder, il est nécessaire d'être inscrit sur "l'espace client" du site EDF destiné aux clients particuliers et d'avoir souscrit au prélèvement automatique.

Ce nouveau service réduit les utilisations de papier et d'encre et contribue à protéger l'environnement.

### **Janvier 2008 : le paiement par SMS pour les particuliers**

Rapide, sécurisé, gratuit et sans engagement, ce nouveau service permet à tout clients n'ayant pas souscrit au prélèvement automatique de choisir le moment où son compte est débité.

Avec le paiement par SMS, EDF s'adapte aux évolutions du mode de vie des Français.

### **Mars 2008 : EDF lance son site Internet accessible depuis un téléphone mobile**

Disponible depuis tout téléphone mobile équipé d'une connexion Internet, wap.edfbleuciel.fr est un nouveau mode de contact entre EDF et ses clients. Ce site Internet mobile propose au client, à tout moment, d'être mis en relation avec EDF.

### **Mars 2008 : le dispositif d'appel par automate « Julie Tag » est généralisé à tous les clients particuliers aux tarifs réglementés de vente**

« Julie TAG » est un automate qui informe sur leur téléphone fixe puis sur leur mobile en cas de non réponse les clients réglant par chèque ou par TIP que leur règlement n'est pas encore parvenu à EDF (appel le lendemain de l'échéance de la facture, puis 9 jours après si le règlement n'a toujours pas été enregistré).

Au delà de l'intérêt pour la trésorerie d'EDF, ce dispositif constitue un véritable service rendu aux « payeurs tardifs », en leur évitant des frais pour impayé, voire une limitation ou suspension de la fourniture d'électricité.

Avant sa mise en place auprès des clients particuliers, ce dispositif a été présenté aux associations de consommateurs et fait l'objet d'enquêtes de satisfaction : 70% des clients sondés sont satisfaits de l'appel par automate et, parmi eux, 89% soulignent le caractère pratique en cas d'oubli. 82% considèrent également cette démarche comme utile. L'insatisfaction est principalement générée par l'effet de surprise occasionné par l'outil.

En 2008, « Julie Tag » a réalisé un peu plus de 5 millions d'appels.

### **Ouverture du marché**

Entreprise de service public au cœur du marché ouvert de l'électricité, ERDF est garante de l'accès au réseau dans le respect des principes de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de confidentialité des données pour tous les utilisateurs du réseau qu'ils soient producteurs, fournisseurs ou consommateurs.

Au cours de l'année écoulée, 665 330 clients résidentiels ont changé de fournisseur, soit une moyenne de 58000 par mois. ERDF a effectué les opérations indispensables à ces changements de fournisseurs, en forte progression, et a mis à disposition de ces derniers toutes les informations nécessaires à la fluidité du marché.

### **Juillet :**

Un an après l'ouverture du marché, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) dans sa communication du 17 juillet 2008 confirme le bon fonctionnement des processus mis en place par ERDF pour l'ouverture du marché de l'électricité aux particuliers (changements de fournisseurs, fluidité des mises en services, résiliations...).

### Accès au réseau :

#### **S'organiser pour les nouvelles règles du raccordement : les lois Solidarité et renouvellement urbain et Urbanisme et habitat (SRU-UH)**

L'entrée en vigueur des lois SRU et UH va modifier les procédures de raccordement pour les clients comme pour les collectivités locales qui portent la mission de réguler par ce moyen l'urbanisation périurbaine (voir annexe). ERDF s'est efforcé de faciliter cette évolution. ERDF a pris contact avec l'Association des maires de France (AMF) et diffusé une plaquette d'information lors du Salon des maires. ERDF a formé 6 000 salariés au cours de l'année 2008 et a organisé de nombreuses rencontres avec les municipalités pour expliquer l'évolution des modalités de facturation des raccordements au réseau de distribution d'électricité.

#### **Novembre : Améliorer les délais de raccordement des installations de production photovoltaïques**

ERDF présente à Jean-Louis Borloo, ministre l'Écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire, un plan d'amélioration de la procédure de délais de raccordement des installations de production photovoltaïque.

Pour faire face à la très forte augmentation des demandes de raccordement des installations de production photovoltaïque (25 000 nouvelles demandes, soit + 350 %/2007), ERDF a expérimenté en concertation avec les associations représentant les producteurs des mesures pour simplifier la procédure de raccordement. Un plan d'industrialisation pour améliorer le délai de raccordement sera mis en œuvre au 1er semestre 2009. Il s'inscrit dans l'objectif de la mesure 33 du Grenelle de l'Environnement. Ainsi un particulier souhaitant produire de l'électricité, n'effectuera qu'une demande d'urbanisme et une démarche de raccordement auprès d'ERDF.

### Qualité de l'alimentation électrique

#### **Les investissements d'ERDF ont augmenté de près de 15% par rapport à 2007**

Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité pour 95% du territoire métropolitain, ERDF a, en 2008, exploité 1 274 600 kilomètres de lignes moyenne et basse tension et investi un peu plus de 2 milliards d'euros (+15% par rapport à 2007) dont la moitié a concerné le développement du réseau.

Plus de 900 millions d'euros ont été consacrés à la sécurisation et à l'amélioration de la qualité de la desserte. Ils visent notamment à poursuivre la politique mise en œuvre depuis 2006 : enfouir 95 % des lignes neuves moyenne tension et 3 000 km de réseau moyenne tension existant.

Malgré la relance des investissements depuis 2005, la qualité de la fourniture s'est dégradée. Deux points peuvent être soulignés :

- une durée moyenne des interruptions de l'alimentation électrique de 78 minutes en 2008 alors que l'objectif fixé était de 60 minutes,
- les écarts de qualité entre les régions.

C'est pourquoi ERDF a proposé à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) un ajustement du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE) pour la période 2009-2012 lui permettant d'augmenter ses investissements.

### Environnement

Réduire l'impact des activités de la distribution d'électricité sur l'environnement

#### Mars :

Le 28 mars, ERDF installe sur son réseau de distribution publique à Niort un premier transformateur électrique à l'huile végétale. Cette phase expérimentale vise à déployer 12 transformateurs en 1 an et à vérifier la bonne tenue dans le temps des propriétés de l'huile de colza. L'utilisation d'une huile végétale de colza en substitution des produits pétroliers utilisés aujourd'hui constitue une réelle opportunité à étudier. ERDF accompagne cette innovation avec l'objectif de réduire toujours plus l'impact de ses activités sur le milieu naturel.

#### Avril :

Le 1er avril, Michel Francony, président du directoire d'ERDF, présente le plan d'élimination des transformateurs pollués au PCB devant la mission d'information de l'Assemblée nationale. Il engage l'entreprise à éliminer tous les transformateurs pollués contenant plus de 500 mg par kg d'ici le 31 décembre 2010 et ceux entre 50 et 500 mg par kg au terme de leur utilisation ainsi que le prévoit la réglementation. 450 millions d'euros y sont consacrés.

#### Juillet :

ERDF reçoit la certification ISO 14001 pour la mise en place de son système de management environnemental (SME). Ce système a pour objectif de minimiser l'impact des activités des entreprises sur l'environnement, de prévenir les incidents et de fixer un plan d'action pour améliorer leurs performances environnementales

### Modernisation du système de comptage

Renforcer la performance du système de comptage : du compteur électrique au compteur communicant

#### Juin :

ERDF annonce le choix du consortium retenu pour réaliser l'expérimentation du projet « compteurs communicants » : il sera conduit par Atos Origin. Afin de répondre aux évolutions du marché de l'électricité et de renforcer la performance de son système de comptage, ERDF a lancé un projet de modernisation de ses 35 millions de compteurs. Une première phase pilote consistera à déployer 300 000 compteurs à Lyon et dans la région de Tours d'ici à 2010. Cette étape importante permettra notamment de tester le processus de déploiement du projet qui devrait aboutir au remplacement de 35 millions de compteurs entre 2012 et 2017.

#### Novembre :

Pour se préparer à la généralisation des compteurs communicants, ERDF lance dans le Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) un processus de qualification des fournisseurs permettant d'identifier les fournisseurs aptes à concourir en cas de généralisation de ces compteurs.

### Tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité (Turpe)

Le TURPE couvre les coûts de distribution d'électricité hors provisions pour renouvellement et assure une rémunération des actifs.

Le tarif d'acheminement actuel qui est rentré en vigueur le 1er janvier 2006 a fait l'objet d'une baisse de 9%. Il représente pour les clients résidentiels 46% du tarif réglementé dont les dernières augmentations (1,4 % en août 2006, 1,1% en août 2007, 2 % au mois d'août 2008) ont essentiellement bénéficié à la production.

On constate aujourd'hui un retard manifeste des tarifs d'acheminement en France et en Europe qui a conduit à des ajustements nécessaires : la Belgique enregistre des hausses entre 8% et 23% de ses tarifs d'acheminement ; en Angleterre, les coûts de réseaux ont dépassé de 9% les niveaux prévus par le régulateur, en Espagne, la hausse est de 18% en 2007 et enfin en Allemagne, le tarif d'acheminement est 50% plus élevé qu'en France.

### Juillet :

ERDF demande à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) un ajustement du tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité autorisant une augmentation de ses recettes de 15,1% sur la période 2009-2012. Cette première augmentation du tarif depuis sa création en 2004 doit permettre de financer les investissements consacrés aux deux métiers de l'entreprise : organisateur du marché de l'électricité et opérateur de réseau.

L'ouverture du marché de l'énergie a provoqué une croissance brutale des activités du distributeur. Cette évolution entraîne de nouvelles charges pour le distributeur auxquelles s'ajoutent des investissements nécessaires à la modernisation et au développement du réseau. Le Turpe représente environ 90 % des recettes d'ERDF.

### Octobre :

Le 31 octobre, la CRE transmet aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie sa proposition sur les nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité. Elle propose un niveau d'augmentation du tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'environ 10 %.

### Décembre

Le 22 décembre, le Gouvernement demande à la CRE une nouvelle proposition d'évolution des tarifs d'utilisation des réseaux électriques tenant compte pour le réseau de transport du financement « dans des conditions satisfaisantes de la sécurisation des lignes » et pour la distribution des « modulations horaires et saisonnières indispensables pour contribuer à une meilleure efficacité énergétique dans les consommations d'électricité ».

### Actions principales en direction des collectivités locales :

Dans le cadre du Circuit de l'énergie, nous avons invité une dizaine de maires pour participer à une journée découverte de l'énergie (visite installation photovoltaïque, barrage de Roselend, Usine de la Bathie).

## ||| Perspectives d'évolution pour 2009

Chaque année est l'occasion de gagner en qualité : qualité de réponse aux engagements du cahier des charges de concession, qualité de réponse aux attentes des élus et de leurs concitoyens, qualité de réponse aux attentes des différents acteurs de la vie territoriale. Dans cet esprit, le concessionnaire entend poursuivre ses efforts, notamment dans les directions suivantes :

### L'évolution des conditions générales de Vente (CGV)

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » (application du tarif réglementé de vente d'électricité) ont évolué au 1<sup>er</sup> septembre 2007 pour prendre en compte l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

Une nouvelle modification de ces CGV doit intervenir pour tenir compte des évolutions de la réglementation applicable au domaine de l'énergie.

À l'été 2008, les équipes d'EDF et d'ERDF ont engagé le processus d'évolution de ces CGV. Une concertation a été engagée avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). En décembre 2008, un projet de nouvelle version des CGV a été soumis à l'avis de la FNCCR et des associations de consommateurs représentatives.

Sur la base des retours à cette consultation et sous réserve d'échanges complémentaires, l'évolution formelle des CGV est envisagée pour le premier semestre 2009.

### La mise en place de l'Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise de l'Énergie

EDF met en place une démarche d'Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise de l'Énergie (APME) afin de remplacer le service « Maintien d'Énergie » (SME).

Pour tous les clients rencontrant des difficultés de paiement, et selon des dispositions dépendantes de leur situation spécifique, il est proposé :

- le maintien de l'énergie à puissance normale le temps d'entreprendre les démarches ad hoc (de 1 mois et demi ou au maximum jusqu'à la fin de l'instruction de leur dossier par le Fonds de solidarité pour le logement (FSL),
- la vérification des index, un Conseil Tarifaire, des conseils moyens de paiement, une présentation des tarifs sociaux, l'explication des démarches possibles auprès des acteurs sociaux,
- la possibilité (une fois seulement) d'un délai de paiement en plusieurs fois,
- le service « Date de Règlement Personnalisée » est offert si il présente un intérêt pour le client (pour les clients aidés<sup>1</sup> seulement),
- une information sur la maîtrise de la demande énergétique (pour les clients aidés seulement),
- une proposition de démarches d'accompagnement pour la rénovation avec prise en charge par EDF d'une partie des dépenses (prévue pour mi 2009 et pour les clients aidés seulement).

### L'amélioration de la qualité d'alimentation

Les investissements consacrés à la sécurisation et à l'amélioration de la qualité de la desserte augmenteront de 20% en 2009 et de 40% en 2010. ERDF compte enfouir 4 000 km de réseau moyenne tension existant par an entre 2009 et 2011, et 5 000 km par an entre 2012 et 2020.

<sup>1</sup> i.e. les clients bénéficiant du TPN, du TSS, d'une aide FSL ou assimilés



# À l'écoute de nos clients

## ||| Un service public, deux missions

Depuis le 1er 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 ce droit depuis 2004, de même que les grandes entreprises depuis 2000. Cette dernière étape marque l'achèvement du processus d'ouverture progressive du marché engagé dès 1999 par la France en application des directives européennes.

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

### Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution

Dans le cadre de cette mission, ERDF assure l'acheminement de l'électricité pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau concédé.

### La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

Le bénéfice des tarifs réglementés, fixés par les pouvoirs publics et proposés par EDF, reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

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

## ||| La fourniture aux tarifs réglementés

### L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

A compter du 15 août 2008, les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté de 0,22 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif bleu), soit une progression de 2 %.

En moyenne, l'impact de ce mouvement pour un foyer, logeant dans un appartement ou une maison, est de 0,5 euros TTC par mois sans chauffage électrique et de 1,5 euros TTC par mois avec chauffage électrique.

Ce mouvement tarifaire est conforme au contrat de service public, signé entre EDF et l'Etat en octobre 2005, qui garantit jusqu'en 2010 une augmentation des tarifs de l'électricité contenue au niveau de l'inflation pour les particuliers.

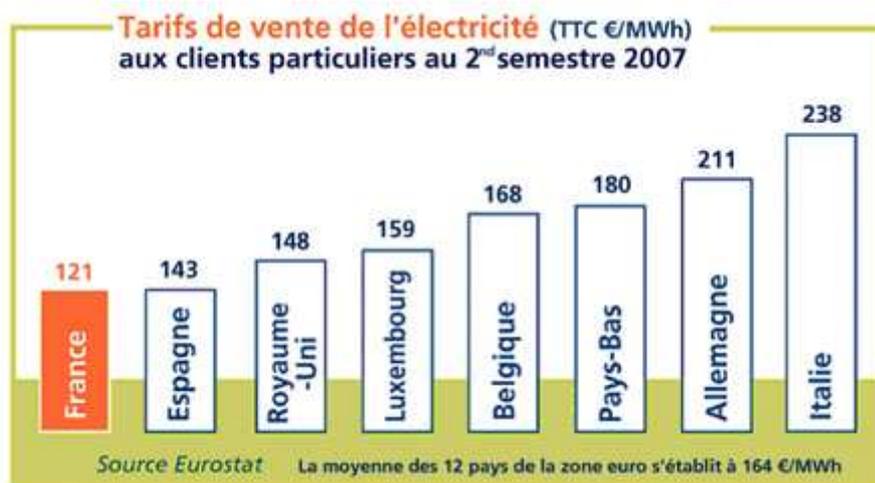
Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs jaune et vert), la hausse moyenne est inférieure à 0,5 centime d'euro par kWh.

Cette évolution s'applique aux clients d'EDF qui ont choisi, dans le cadre de l'ouverture des marchés, de conserver le tarif réglementé qui est parmi les plus bas en Europe.

Elle intervient dans un contexte où EDF doit faire face à une hausse sensible de ses coûts d'achat et accélère ses investissements opérationnels, qui dépasseront 20 milliards d'euros en France sur la période 2008-2010, pour garantir la sécurité d'approvisionnement du pays.

Il est rappelé que le tarif réglementé de vente de l'électricité pour les particuliers n'a progressé que de 2 % au 15 août 2008 alors que l'inflation s'établit à 3,6 % sur les 12 mois avant août.

A titre d'information, est présenté ci-dessous un comparatif des tarifs de vente de l'électricité aux clients particuliers au second semestre 2007 établi par Eurostat.



## À l'écoute de nos clients

### L'évolution du nombre de clients aux tarifs réglementés, des consommations et des recettes

<b>Tarif Bleu</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	269 805	268 548	-0,5%
Energie vendue en kWh	1 218 286 764	1 399 762 060	14,9%
Recettes en €	110 596 521	120 595 247	9,0%
dont acheminement en €	49 308 880	55 221 485	12,0%

<b>Tarif Jaune</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	3 654	3 803	4,1%
Energie vendue en kWh	360 867 558	390 320 397	8,2%
Recettes en €	30 835 166	34 036 171	10,4%
dont acheminement en €	13 439 023	14 602 782	8,7%

<b>Tarif Vert</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	1 786	1 797	0,6%
Energie vendue en kWh	686 165 739	738 812 189	7,7%
Recettes en €	42 644 688	47 210 865	10,7%
dont acheminement en €	15 430 844	16 798 019	8,9%

<b>Total tarifs réglementés</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	275 245	274 148	-0,4%
Energie vendue en kWh	2 265 320 061	2 528 894 646	11,6%
Recettes en €	184 076 375	201 842 283	9,7%
dont acheminement en €	78 178 747	86 622 286	10,8%

## ||| L'exercice de l'éligibilité

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

Les consommateurs qui souhaitent exercer leur éligibilité ont le choix entre 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 lui-même signé avec le gestionnaire de réseau un contrat cadre d'accès au réseau (contrat GRD-F) et qui lui propose 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 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 professionnels, quelle que soit leur taille, et des particuliers.

Du point de vue d'ERDF, 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.

Tarifs réglementés	Contrats des clients exerçant leur éligibilité				
	Catégorie	Tension	Comptage	Niveau de puissance	Contrat
Tarif Vert	C1	HTA	Courbe de charge	> 250 kW	C.A.R.D.
	C2				Contrat unique
	C3			≤ 250 kW	
Tarif Jaune	C4	BT	Profilage	> 36 kVA	Contrat unique
Tarif Bleu	C5			≤ 36 kVA	

*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 ».*

## À l'écoute de nos clients

Depuis l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, certains clients de la concession ont fait valoir leur droit à l'éligibilité :

<b>Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients (C4-C5)	14 502	19 739	36,1%
Energie acheminée en kWh	119 458 151	144 810 085	21,2%
Recettes d'acheminement en €	4 684 667	5 601 836	19,6%

<b>Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients (C1-C2-C3)	249	235	-5,6%
Energie acheminée en kWh	295 609 762	224 522 794	-24,1%
Recettes d'acheminement en €	6 725 707	5 962 323	-11,4%

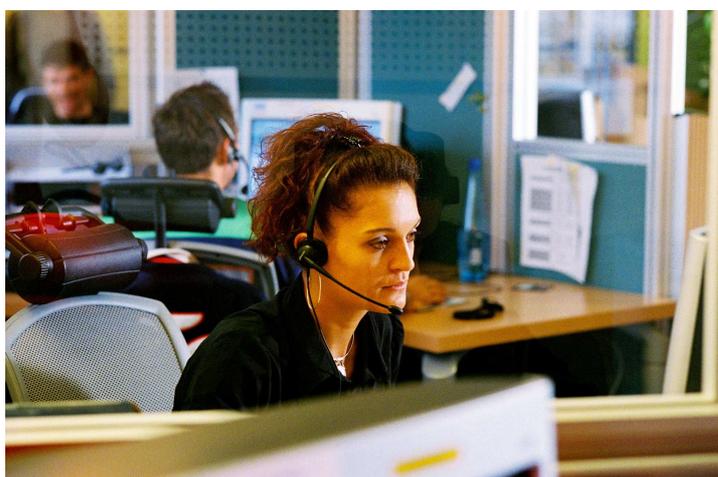
<b>Total de l'acheminement des clients exerçant leur éligibilité</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients (C1 à C5)	14 751	19 974	35,4%
Energie acheminée en kWh	415 067 913	369 332 879	-11,0%
Recettes d'acheminement en €	11 410 374	11 564 159	1,3%

## ||| Synthèse des clients de la concession

<b>Total des clients</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	289 996	294 122	1,4%
Energie acheminée en kWh	2 680 387 974	2 898 227 525	8,1%
Recettes d'acheminement en €	89 589 121	98 186 445	9,6%

<b>Total des clients rattachés en BT</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	287 961	292 090	1,4%
Energie acheminée en kWh	1 698 612 473	1 934 892 542	13,9%
Recettes d'acheminement en €	67 432 570	75 426 103	11,9%

<b>Total des clients rattachés en HTA</b>	<b>2007</b>	Concession	
		<b>2008</b>	<b>Variation</b>
Nombre de clients	2 035	2 032	-0,1%
Energie acheminée en kWh	981 775 501	963 334 983	-1,9%
Recettes d'acheminement en €	22 156 550	22 760 342	2,7%



## ||| Actions en faveur des clients démunis : le concessionnaire, un acteur engagé

En 2008, EDF a continué à renforcer son dispositif en faveur des clients démunis, dans le cadre de ses missions de service public. Il s'engage également dans le développement de nouveaux partenariats et de nouvelles offres à destination des clients en situation de précarité énergétique.

Ces démarches permettent à EDF d'aller au-delà du cadre réglementaire et de donner à sa politique solidarité une nouvelle impulsion. Cette dernière s'articule autour de quatre axes :

- S'engager dans des mesures de **prévention des difficultés de paiement des factures d'énergie**, notamment par l'octroi de facilités de paiement aux clients subissant des difficultés passagères, par la formation et l'information des acteurs sociaux et des clients en difficultés aux bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie.
- Mettre en place une **démarche d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie** à l'occasion de la publication du nouveau décret « impayés » le 13 août 2008. Chaque client en difficulté se voit proposer une solution adaptée à sa situation, comprenant le maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps pour le client en difficulté d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des services sociaux, des conseils et des services gratuits pour son contrat et le paiement de sa facture, et une information sur la maîtrise de l'énergie.
- Aider les clients en difficultés par l'application depuis le 1er janvier 2005 d'une **tarification spéciale « produit de première nécessité »** aux foyers qui en font la demande et dont les ressources mensuelles sont inférieures à 621 euros par mois, en application de la loi du 10 février 2000. A fin 2008, près de 700 000 clients d'EDF bénéficient de la Tarification de Première Nécessité (TPN).
- Participer à l'apurement des factures impayées en contribuant, avec les conseils généraux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux **Fonds de Solidarité pour le Logement départementaux**. Ces fonds prennent en charge une partie de la facture d'électricité de certains clients en fonction de leur situation. En 2008, la contribution d'EDF s'est élevée à 20 millions d'euros.

Afin de mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients fragiles, EDF mobilise quotidiennement, auprès des services sociaux, plus de **350 collaborateurs** spécialement formés et répartis sur l'ensemble du territoire avec un seul mot d'ordre à destination des clients « Ne laissez pas votre situation s'aggraver, contactez votre conseiller EDF qui pourra vous proposer des solutions adaptées à votre budget. »

**Pour la région Rhône Alpes Auvergne**, près de 50 collaborateurs mettent en œuvre au quotidien la politique solidarité d'EDF. Au sein de ce groupe, le correspondant solidarité, identifié pour chaque département est l'interlocuteur du Conseil Général, en charge du suivi du Fond de Solidarité Logement et de l'information des différents travailleurs sociaux sur l'ensemble des dispositifs.

La solidarité constitue une valeur fondamentale ancrée au cœur des missions du service public concédé. Le concessionnaire EDF a donc fait choix de prendre part au combat contre l'exclusion en s'inscrivant dans une démarche de partenariat avec les collectivités locales fondée sur les principes suivants : prévention, contribution et dialogue.

### Le maintien d'énergie

Le service « maintien d'énergie » (SME) a été institué par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité.

Il 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,
- d'une mesure d'accompagnement : sa puissance électrique disponible est réduite (à 3 kVA), le temps qu'il puisse bénéficier des aides des services sociaux.

Bénéficiaires du SME	En cumul du 1er janvier au 31 décembre	
	2007	2008
Concession	599	497

Le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 a été abrogé par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Ce nouveau décret précise que le maintien de la fourniture d'électricité se fait « sans réduction de puissance » et est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2008. En fonction de la typologie du client en difficulté de paiement, une démarche d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie est mise en œuvre.

Depuis lors, il n'y a plus de SME mis en œuvre et les chiffres du tableau ci-dessus sont transmis pour la dernière fois.

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribue.

Le concessionnaire EDF co-finance ces Fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

Participation EDF au FSL	Département Savoie	
	2007	2008
Montant (€)	75 000	75 000

### Le Tarif de Première Nécessité

La loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité a instauré un tarif de première nécessité pour l'électricité. Un décret du 8 avril 2004 fixe les conditions d'accès à ce tarif qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

Destiné aux personnes à faible revenu, il se traduit par une réduction de la facture d'électricité. Elle concerne les abonnements de 3 à 9 kW et les consommations, dans la limite de 100 kWh par mois. En fonction de la composition du foyer, la réduction accordée varie entre 30 et 50 % par mois. Elle est accordée pour un an et renouvelable.

Ce sont les organismes d'assurance maladie qui établissent la liste des bénéficiaires et la transmettent à EDF.

Bénéficiaires du TPN	En cumul du 1er janvier au 31 décembre	
	2007	2008
Concession	2 018	2 077

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

La Direction Commerce Particuliers et Professionnels de la Région Rhône Alpes Auvergne a renouvelé l'opération menée en 2007 avec les Associations Départementales des Restos du Cœur, qui consiste en une sensibilisation aux économies d'énergie auprès des bénévoles et des personnes accueillies par les Restos du cœur et la fourniture gratuite de 3 ampoules basse consommation par foyer. Dans ce cadre, pour le département de la Savoie, plus de 2400 ampoules ont été distribuées.

Par ailleurs, ERDF est partenaire des collectivités en tant qu'entreprise socialement responsable de structures d'aide à la création d'entreprise (réseau FACE), de structures d'insertion (Régie Coup de Pouce à Chambéry le Haut), propose de nombreux stages pour des élèves et étudiants dans ses services puis des formations en alternance dans ses métiers...

ERDF Savoie, fidèle à ses valeurs de service public est une entreprise très attentive à son engagement au plan social, sociétal et à son implication dans la vie des territoires. Dans ce cadre, elle apporte au travers d'une **convention**, son soutien et accompagne l'atelier de peinture de l'**APF** (Association des Paralysés de France).



*L'envolée - l'atelier de peinture de l'Association des Paralysés de France*

*L'envolée - l'atelier de peinture de l'Association des*

Au quotidien, ERDF s'investit dans des actions de solidarité dans le cadre des nouveaux objectifs du Contrat Urbain de Cohésion Sociale au travers d'une convention visant à la réalisation d'actions prioritaires sur les quartiers classés en politique de la ville :

- accès à l'emploi (notamment insertion des jeunes, participation au financement d'agents de médiation et de correspondants de nuit),
- gestion urbaine de proximité (mise en valeur du patrimoine d'ERDF, fresque, peintures sur coffrets ou postes...),
- prévention sur les risques électriques

## À l'écoute de nos clients

- relogement dans le cadre du projet de rénovation urbaine pour relancer la construction de logements sociaux (ANRU)

Ce dernier point fait l'objet d'une convention spécifique entre ERDF Savoie, et les bailleurs publics de logements sociaux : Chambéry Métropole, la Ville, l'OPAC et la SAIEM. A ce titre, ERDF Savoie s'est engagé notamment à prendre en charge les frais de transferts des abonnements d'accès à l'énergie des clients soumis à l'obligation de relogement suite à la démolition de leur immeuble.

### **Partenariat SICAMS (syndicat intercommunal du canton de la Motte Servolex) – commune de la Chapelle du Mont du Chat – ERDF :**

Au travers de ce partenariat,

- la commune a financé le matériel (pinceaux et peinture),
- le canton a organisé le travail d'une groupe d'adolescents pendant les vacances qui a peint une fresque sur le poste
- ERDF a fait intervenir, au préalable, une entreprise d'insertion pour la préparation du poste (détagage et peinture du support).

## ||| La proximité avec les clients

### **Un dispositif multi-canal renforcé**

Dans le cadre de ses missions de Service Public, la proximité demeure l'un des engagements phares d'EDF à l'égard de ses clients. Pour encore améliorer et enrichir ce lien privilégié, le concessionnaire renforce son dispositif multi-canal afin de proposer à chaque client le moyen de contact qui lui convient le mieux et l'aider ainsi à mieux vivre son énergie au quotidien.

Près de 60% des foyers français possèdent une connexion internet principalement en haut débit (94% des cas) et près de 2/3 d'entre eux se connectent quotidiennement. Parallèlement, la dématérialisation des documents et le développement des self-services ont gagné tous les secteurs d'activité (banques, administration, etc). C'est donc pour répondre à ce nouveau contexte dans lequel évoluent nos clients qu'EDF a continué à développer ses nouveaux canaux (web, serveur vocal interactif, SMS, internet mobile) à côté des canaux plus traditionnels (téléphone, accueils physiques).

Désormais, le client particulier peut contacter EDF par l'intermédiaire du canal le mieux adapté à son besoin et à son mode de vie. Il dispose ainsi :

● **des canaux automatisés** (web, serveur téléphonique interactif, SMS) qui permettent notamment au client de payer sa facture et de transmettre ses index, et ce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Ces modes de contacts présentent l'avantage d'offrir une grande liberté et un accès facile à l'ensemble des services d'EDF à tout moment de la journée.

- **du canal téléphonique** qui donne la possibilité à tout client d'avoir un contact direct avec un conseiller EDF et ce au prix d'un appel local, également 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 :

- des numéros de téléphone disponibles sur les factures pour tous les clients,
- trois numéros dédiés et gratuits disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité gaz naturel.

- **du canal courrier / e-mail** pour lequel EDF a mis en place une organisation spécifique permettant de traiter ces demandes clients avec une promesse d'accusé de réception rapide et avec un délai de réponse adapté au degré de complexité de la demande.

- **de l'internet mobile** qui permet aux clients d'accéder à de nombreuses informations d'EDF via leur téléphone portable, notamment d'avoir accès à la liste des boutiques les plus proches, de connaître les principaux services proposés par EDF, et d'être mis en relation avec un Conseiller.

- **des canaux physiques** constitués de boutiques, de Points Services, de structure de médiation sociale, de Relais de Service Public répartis sur toute la France et par un réseau d'équipes terrain pouvant se déplacer au domicile des clients, réseau complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité.

- **le canal boutique d'EDF** Il représente pour EDF un enjeu de proximité. Maillon indispensable de la politique multi-canal d'EDF pour répondre aux demandes des clients (notamment solidarité), c'est également la vitrine du groupe EDF pour mieux répondre aux enjeux de l'éco-efficacité énergétique.

L'évolution du canal boutiques d'EDF doit permettre de garantir le maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle.

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

### - Le réseau des Points Services à La Poste et en mairie

Dans le cadre d'une convention de partenariat nationale avec La Poste ou avec certaines mairies, le réseau des Points Services est un espace dédié à EDF au sein d'un bureau de Poste ou d'une mairie qui, au-delà d'un présentoir proposant de la documentation destinée aux clients, offre un service d'accès à distance via une ligne téléphonique directe et gratuite pour entrer en contact avec un conseiller EDF.

Ce service vient en complément de « Cash Compte » également disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Environ 400 sites, essentiellement des bureaux de La Poste, sont équipés de ce concept de Point Services.

Grâce à ce dispositif complémentaire aux boutiques, 93 % des clients sont à moins d'une heure de trajet d'un des points de contact d'EDF; 67% sont à moins de 30 minutes.

Dans le département de la Savoie, les clients peuvent se rendre au bureau de Poste de Modane.

### – Les structures de médiation sociale

L'objectif du dispositif de médiation sociale est de rapprocher EDF d'une partie de sa clientèle en lui facilitant l'accès à des services de proximité dont elle est éloignée en raison soit de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou soit des difficultés sociales.

Il convient avant tout de rappeler que la médiation sociale s'adresse à des clients pour lesquels le contact avec EDF est difficile. Il s'agit souvent de clients dont la relation demande un traitement spécialisé.

Auprès de ces clients, il s'agit de recréer un dialogue, disposer d'un relais de proximité, de prévenir des difficultés de paiement, de diffuser une information adaptée, d'apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants et de recouvrer nos factures par une démarche adaptée.

EDF a maintenu son engagement dans le développement de la médiation sociale et l'organisation de structures de proximité, qui fait partie de son dispositif solidarité, traité notamment par son Service National Consommateurs. À la fin 2008, 84 structures sont en activité, dont 35 Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS), 19 Points de Service Public (PSP) et 20 structures non affiliées.

## ||| Qualité des relations et des services

### L'attention portée aux réclamations des clients

EDF a poursuivi en 2008 la réorganisation du dispositif de traitement des réclamations initiée en janvier 2007, avec toujours un objectif d'amélioration, d'adaptation au nouveau contexte énergétique et de satisfaction des clients.

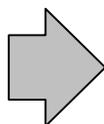
Dans ce nouveau contexte, où prédomine le « contrat unique » entre le fournisseur et le client final (couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture d'énergie), le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation.

C'est pourquoi EDF se met en situation d'accueillir et traiter toutes leurs réclamations, y compris celles en relation avec le distributeur.

Les **évolutions engagées par EDF dans son dispositif de traitement des réclamations en 2008** concernent les points suivants :

- simplification du parcours client avec un seul niveau de recours, celui du Service National Consommateurs (SNC),
- spécialisation de certaines structures régionales sur le traitement des réclamations, créant ainsi des « back-office réclamations »,
- recours aux appels sortants pour répondre à certaines réclamations écrites,
- mise en place d'une interface unique avec le Médiateur National de l'Énergie (MNE – autorité administrative indépendante).

Organisation du traitement des réclamations en 2008 au sein d' EDF



<u>Traitement de premier niveau</u> Centres de Relations Clients et de Boutiques EDF (notamment via 22 « back-office réclamations »)
<u>Instance d'appel nationale</u> Service National Consommateurs (avec délégation de traitement aux Services Régionaux Consommateurs)
<u>Médiation</u> Médiateur EDF

Le Médiateur d'EDF représente le dernier niveau de recours interne de l'entreprise pour les litiges persistants : il n'est jamais le premier interlocuteur et ne peut intervenir que lorsque le client a reçu une réponse du Service National Consommateurs ou du distributeur pour les affaires qui le concernent exclusivement. Néanmoins de nombreux clients écrivent directement au Médiateur, le service de la médiation doit alors les réorienter vers le bon interlocuteur.

Lorsque la réclamation est prise en traitement par le Médiateur, ce dernier étudie à nouveau le dossier, recherche une solution équitable et répond par écrit, en principe dans un délai de 2 mois, en proposant une solution acceptable ou en apportant les explications les plus précises possible aux questions du demandeur.

A fin 2008, le Médiateur EDF a reçu 2 393 réclamations : 311 ont été prises en traitement et 1 840 ont été réorientées. 67 % portent sur la vie du contrat (facturation, relève, tarif qualité des relations clientèles), 21 % concernent l'exploitation (travaux, réseaux, mise en service branchement, qualité de tension, sinistres), 9 % sont relatives à des délais de paiement.

## À l'écoute de nos clients

ERDF, pour sa part, doit garantir un traitement non discriminatoire et objectif des réclamations en relation avec les différents fournisseurs. Aujourd'hui, la grande majorité des réclamations des clients sont adressés directement aux fournisseurs. En fonction de la typologie de la réclamation, le fournisseur sollicite auprès d'ERDF, via le Système de Gestion des Echanges (SGE), les éléments nécessaires pour l'élaboration des réponses aux clients.

Bien sûr, le client a la possibilité d'adresser directement sa réclamation à ERDF, qui prend en charge celle-ci pour une réponse directe sous 30 jours.

En 2008, les différents utilisateurs du réseau ont adressé 229 000 réclamations à ERDF.

Pour Rhône Alpes Bourgogne, une cellule écoute clients régionale pilote l'ensemble du traitement pour garantir une réponse dans un délai de moins de 30 jours : en 2008, nous avons respecté ce délai pour 93,2% des réclamations.

Ces dispositions sont présentées aux utilisateurs de réseau dans le référentiel clientèle disponible sur le site [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr).

## Les indicateurs de mesure de la satisfaction

Vous et nous, partageons le souci d'assurer aux différentes catégories de clients un service efficace et de qualité. Afin de vérifier l'atteinte de cet objectif, le concessionnaire s'est doté d'indicateurs de mesure de satisfaction.

La clientèle est répartie en quatre segments :

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

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

### Les clients particuliers

#### Indicateur synthétique de satisfaction Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région Rhône Alpes Auvergne	84,0%	84,0%

Les résultats de satisfaction observés en 2008 sont remarquablement stables par rapport à 2007.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et ses clients particuliers aux tarifs réglementés restent 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 puisque près de 90% de clients se déclarent assez ou très satisfaits.

En revanche, les clients attendent toujours plus de conseils de la part d'EDF. Aussi, la simplicité des formalités recueille un niveau de satisfaction plus faible que la moyenne.

Pour augmenter la satisfaction des clients particuliers, EDF entend, en 2009, conforter le professionnalisme des conseillers et renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations.

### La méthodologie de l'enquête clients particuliers

- L'enquête est réalisée par l'institut de sondage TNS SOFRES et administrée par téléphone.
- Les clients concernés par une mise en service, une modification de contrat ou toute demande d'information sont susceptibles d'être interrogés dans le mois qui suit leur contact avec EDF.
- En 2008, 39 300 particuliers aux tarifs réglementés ont été interviewés au niveau national.
- 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 de satisfaction sont comparables aux résultats de l'année précédente (cependant, ils sont plus fiables grâce à l'augmentation des tailles d'échantillon sur chaque région et l'amélioration des marges d'erreur + / - 1%).
- A noter que les clients peuvent être traités par n'importe quel Centre de Relation Clientèle de leur région afin d'offrir une meilleure accessibilité aux clients.  
Ce traitement non différencié conduit à offrir une qualité de service plus homogène sur l'ensemble de la région par le fournisseur EDF.

### Indicateur synthétique de satisfaction Qualité réseau

Satisfaction des clients particuliers concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique 2008
Territoire ERDF Savoie	93,1%

### Les clients professionnels

### Indicateur synthétique de satisfaction Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique 2007	Indicateur synthétique 2008
Région Rhône Alpes Auvergne	80,0%	82,0%

La satisfaction des professionnels aux tarifs réglementés progresse sensiblement par rapport à 2007.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et les professionnels aux tarifs réglementés restent, comme chez les particuliers, la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. Le professionnalisme des conseillers est fortement valorisé.

En revanche, les professionnels sont en attente d'un suivi commercial renforcé et de l'amélioration des dimensions informations et conseils.

Pour augmenter la satisfaction des clients professionnels, EDF entend, en 2009, comme pour les particuliers, conforter le professionnalisme des conseillers et renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations.

### La méthodologie de l'enquête clients professionnels

- L'enquête est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone.
- Les clients concernés par une mise en service, une modification de contrat ou toute demande d'information sont susceptibles d'être interrogés dans le mois qui suit leur contact avec EDF.
- En 2008, 13 711 professionnels au tarif réglementé ont été interviewés au plan national (le double par rapport à 2007).
- 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 de satisfaction sont comparables aux résultats des années précédentes (cependant, ils sont plus fiables grâce à l'augmentation des tailles d'échantillon et l'amélioration des marges d'erreur + / - 2%).
- A noter que les clients peuvent être traités par n'importe quel Centre de Relation Clientèle de leur région afin d'offrir une meilleure accessibilité aux clients.  
Ce traitement non différencié conduit à offrir une qualité de service plus homogène sur l'ensemble de la région par le fournisseur EDF.

### Indicateur synthétique de satisfaction Qualité réseau

Satisfaction des clients professionnels concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique
	2008
Département Savoie	88,2%

## À l'écoute de nos clients

### Les entreprises

#### Indicateur synthétique de satisfaction Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région Rhône Alpes Auvergne	79,0%	77,0%

*dispositif d'enquête modifié en 2008 : les résultats 2007 et 2008 ne peuvent pas être comparés.*

Afin d'augmenter encore la satisfaction, deux thèmes sont à améliorer en priorité en 2009 : les conseils et informations transmis aux clients, ainsi que le suivi des clients.

### La méthodologie de l'enquête de satisfaction des clients entreprises

- L'enquête est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone.
- En 2008, 3 000 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de vagues d'enquête (avril et octobre).
- Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.
- Cet indicateur est composé des clients entreprises qui obtiennent une note supérieure ou égale à 6 sur 10 ; 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, la satisfaction globale,...

#### Indicateur de satisfaction Qualité réseau

Satisfaction des clients entreprises(*) concernant la qualité du réseau	Indicateurs synthétiques	
	2007	2008
Rhône-Alpes Bourgogne		
Clients CARD	95,0%	87,2%
Clients C2 à C4	-	89,8%

(\*) : Segment des clients CARD et C2 à C4.

Pour les clients CARD, l'opinion générale recule par rapport à 2007. Ces clients expriment une opinion très positive sur les actes liés à la gestion de leur contrat (accueil, gestion, relève facturation), mais les insatisfactions exprimées sur la qualité d'alimentation et sur les raccordements pèsent sur la satisfaction globale.

Nous rencontrons régulièrement ces clients : visites clients, forum clients et visite de l'agence régionale de conduite. Nous avons en 2008 professionnalisé les conseillers dans le domaine de la qualité d'alimentation, démarche qui sera poursuivie en 2009.

### Les collectivités locales

#### Indicateur synthétique de satisfaction Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique
	2008
Rhône Alpes Auvergne	83,0%

La satisfaction des collectivités locales (communes, intercommunalités, conseils régionaux et généraux) atteint un bon niveau.

Trois composantes la structurent :

- l'interlocuteur commercial (connaissance des besoins des clients, conseils apportés, adaptation, réactivité, prise en compte et traitement des réclamations,...) avec 93% de satisfaits au niveau national,
- la qualité de contact avec ce même interlocuteur (facilité à le joindre, sa disponibilité, sa ponctualité, délais des réponses), avec 90% de satisfaits au niveau national,
- la facturation (présentation des factures, fréquence de réception des factures, pertinence des éléments de suivi de consommation figurant sur la facture, adaptation des factures aux besoins de la comptabilité,...), avec 94% de satisfaits au niveau national.

En revanche, l'information transmise par EDF à ses clients est à améliorer en priorité sur les points suivants :

- les outils de maîtrise de la consommation,
- le fonctionnement du marché de l'électricité en France,
- les solutions d'efficacité énergétique.

En début d'année 2008, dans plusieurs départements de la région (Rhône, Ain, Isère, Savoie, Haute-Savoie, Loire, Drôme, Ardèche), le concessionnaire EDF a organisé des réunions d'informations et d'échanges sur le thème du raccordement électrique d'immeubles neufs et mise en service groupée. L'objectif était, suite à la filialisation du distributeur, de donner aux bailleurs sociaux et collectivités les informations nécessaires sur le circuit et le processus de traitement des demandes.

Des actions complémentaires de ce type, sur ce sujet qui a encore évolué en cours d'année, pourront, si besoin, être programmées en 2009.

La nécessaire adaptation de notre organisation et de notre système d'information suite à la filialisation du distributeur s'est poursuivie en recherchant toujours une plus grande efficacité et une meilleure gestion de la relation commerciale, depuis l'identification de l'interlocuteur, la qualité du contact, la gestion des demandes et des réclamations, jusqu'à la facturation et la vie globale du contrat.

Celle-ci se poursuivra en 2009 selon les mêmes objectifs.

### La méthodologie de l'enquête de satisfaction des clients collectivités locales

- L'enquête est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone.
- En 2008, 1 281 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décideurs en matière d'énergie.
- Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.
- L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional pour garantir la pertinence de l'échantillon enquêté et donc la fiabilité des résultats.
- Cet indicateur est composé des clients collectivités locales, qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec 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, la satisfaction globale,...

### Taux de satisfaction globale des collectivités locales vis à vis du distributeur ERDF

Satisfaction des collectivités locales concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique	
	2007	2008
National	94,2%	77,7%
Territoire ERDF Savoie	94,4%	75,4%

ERDF a engagé une **action d'informations auprès des élus sur les implications des nouvelles loi sur l'urbanisme** (SRU et UH notamment) et des nouvelles lois sur le marché de l'électricité sur les modalités de financement des nouveaux raccordements aux réseaux de distribution.

#### Un exemple de cette collaboration étroite avec les collectivités :

Nous avons organisé une rencontre avec les secrétaires de mairie des communes de Savoie.

Ce partenariat marque la volonté des deux parties de mener des actions sur la compréhension de sujets relatifs à l'électricité.

Par ailleurs, deux réunions ont eu lieu en 2008 sur les grands dossiers d'actualité dont la loi SRU.

Enfin, nous avons organisé plus de 20 réunions d'information avec les communes et les communautés de communes tout au long de l'année 2008.

#### Une formation « dommages aux ouvrages »

Préserver les réseaux électriques pour assurer la sécurité des personnes et la qualité de la fourniture est une préoccupation constante pour ERDF. Dans ce contexte, une nouvelle campagne destinée à sensibiliser les acteurs travaillant à proximité des réseaux est en cours. Cette action n'est pas isolée....

## À l'écoute de nos clients

Elle a pour but de renforcer les actions de prévention déjà engagées avec d'autres acteurs qui interviennent sur le domaine public : depuis 2006, ERDF en partenariat avec la Fédération Nationale des Travaux Publics (FNTP) a décidé de renforcer la sensibilisation des personnels des entreprises de travaux publics à ces risques, en organisant des formations pour leur personnel dans les domaines de la sécurité, de la qualité et de l'environnement.

Plus récemment, cette démarche s'est étendue aux personnels des collectivités locales (élus et fonctionnaires territoriaux) afin d'améliorer leur connaissance des risques et des conditions de réalisation des chantiers. En 2008, ERDF Savoie a organisé des réunions qui ont rassemblé plus de **50 participants** représentant **15 communes environ**. En 2009, d'autres réunions seront programmées sur le département.

### Championnats du monde ski alpin VAL 2009

Cet évènement à rayonnement international a sollicité fortement le réseau ,non seulement par la puissance électrique nécessaire (près de 10 MW), mais également par la qualité irréprochable demandée notamment pour assurer les retransmissions télé.

Un groupe de travail a été constitué pour travailler avec le comité d'organisation de VAL 2009 , les services techniques de la mairie et le service des pistes.

Fort heureusement, aucun incident n'a été à déplorer et tout s'est parfaitement déroulé.



# Qualité de la desserte :

*une exigence au quotidien*

## ||| 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.

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

En permanence, RTE, gestionnaire du réseau public de transport, assure l'équilibre indispensable entre production et consommation en répartissant les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés à ce réseau et les concessions de distribution publique.

Situés à la charnière du réseau public de transport et des 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, 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 supportées par chaque concession.

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

Les 2130 postes sources exploités par ERDF, dont 600 sont de création relativement récente, continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu. Une vingtaine de postes sources nouveaux sont ainsi créés chaque année.

Les réseaux moyenne tension alimentant la concession sont alimentés par 41 postes source dont 27 sont situés sur le territoire de la concession .

En 2008, ERDF a consacré à la partie distribution des postes qui alimentent la concession un effort financier en investissement de 209 k€. Par ailleurs, nous avons consacré 1295 k€ à leur maintenance (maille sillon alpin pour la partie maintenance, à savoir Isère, Savoie et Haute Savoie).

Vous trouverez ci-dessous les travaux principaux entrepris sur les postes source au titre de l'année 2008.

communes	intitulés	Dépenses totales en keuros
Aix les Bains	Poste d'AIX LES BAINS : adaptation de la mise à la terre de 2 transformateurs (MALTEN)	2006 : 292 2007 : 175 2008 : 97

Ainsi que ceux qui sont prévus au titre de l'année 2009.

communes	intitulés	Dépenses totales en keuros
Albertville	Poste de ARLANDE : renouvellement du contrôle commande (PCCN), adaptation de la mise à la terre de deux transformateurs (MALTEN), mise à niveau environnemental des 3 bancs transformateurs avec la construction d'une fosse déportée.	2009 : 606 2010 : 551 2011 : 107

## ||| 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 2008, 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 en zone boisée ont conduit à la pose de 25 km de réseau HTA souterrain et à la dépose de 26 km de réseau HTA aérien.

### **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 ont conduit à la pose de 4 km de réseau HTA souterrain et à la dépose de 0,5 km de réseau aérien.

### **Renouvellement des réseaux souterrains**

Nous souhaitons renouveler progressivement les réseaux souterrain urbains en câbles secs. Ces opérations se font de façon concertées et en coordination avec d'autres travaux de voirie. Sur la concession du SDES, les chantiers menés ont permis de renouveler environ 4 km de réseau HTA souterrain.

### **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, ceci 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 2008, nous avons procédé au changement de régime de neutre sur les transformateurs du poste Aix les Bains alimentant :

#### **Départ HTA : Albens**

AIX-LES-BAINS

ALBENS

CESSENS

GRESY-SUR-AIX

LA BIOLLE

MOGNARD

SAINT-GERMAIN-LA-CHAMBOTTE

#### **Départ HTA : ATELIERS MUNICIPAUX**

AIX-LES-BAINS

GRESY-SUR-AIX

#### **Départ HTA : BD DES ANGLAIS**

AIX-LES-BAINS

#### **Départ HTA : BRISO**

AIX-LES-BAINS

BRISON-SAINT-INNOCENT

CHINDRIEUX

SAINT-GERMAIN-LA-CHAMBOTTE

#### **Départ HTA : FLORIDE**

AIX-LES-BAINS

#### **Départ HTA : GARIBALDI**

AIX-LES-BAINS

#### **Départ HTA : HOPITAL**

AIX-LES-BAINS

**Départ HTA : MARLIOZ**

AIX-LES-BAINS

**Départ HTA : REGENT**

AIX-LES-BAINS

**Départ HTA : REVARO**

AIX-LES-BAINS

ARITH

BELLECOMBE-EN-BAUGES

LE NOYER

LES DESERTS

LESCHERAINES

MONTCEL

MOUXY

PUGNY-CHATENOD

SAINT-FRANCOIS-DE-SALES

**Départ HTA : ROSERAIE**

AIX-LES-BAINS

GRESY-SUR-AIX

MOUXY

PUGNY-CHATENOD

TREVIGNIN

**Départ HTA : SAVOISIENNE**

AIX-LES-BAINS

**Départ HTA : SOCIETE LAITIERE**

AIX-LES-BAINS

Départ HTA : SAINT OFFENGE

AIX-LES-BAINS

ALBENS

EPERSY

GRESY-SUR-AIX

MOGNARD

MONTCEL

SAINT-GIROD

SAINT-OFFENGE-DESSOUS

SAINT-OFFENGE-DESSUS

SAINT-OURS

TREVIGNIN

**Départ HTA : TRESSERVE**

AIX-LES-BAINS

**Départ HTA : VAUGELAS**

AIX-LES-BAINS

MOUXY

**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. Nous souhaitons renouveler progressivement les réseaux souterrain urbains en câble secs. Ces opérations se font de façon concertées et en coordination avec d'autres travaux de voirie.

### 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 2008, 9 appareils ont été installés pour le territoire Savoie.

### Elagage 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.

Nous avons réalisé l'élagage de 622km de réseau HTA, pour un montant de 240 keuros .

Pour le réseau BT, nous avons dépensé 70,5 keuros en opérations ponctuelles réparties sur 59 kms de réseau.

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 2008, pour le territoire de la Savoie, nous avons consacré près de 832 keuros, à des opérations de maintenance ; en particulier, nous avons remplacé 4 portées vétustes (950 mètres) sur la Commune de Ste Foy. Mais , les opérations de maintenance peuvent aussi consister en :

- 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.



Les chantiers des Bauges et de Ste Hélène sur Isère sont un exemple concret des engagements pris après les tempêtes de 1999.

Sur les communes de **Lescheraines, le Noyer et St François de Sales**, les travaux d'enfouissement des réseaux ont été réalisés en mai

2008 pour un coût d'1,3 million d'euros. Au total, 16 km de lignes aériennes dont la quasi totalité en moyenne tension, dans une zone en partie forestière ont disparu du paysage.

L'enfouissement de 16 km de réseaux moyenne et basse tension a été réalisé selon un procédé qui allie technique et environnement : La protection du câble par gaine géotextile.

### **Gaine géotextile : Un procédé qui allie technique et environnement**

Le câble posé à l'aide d'une trancheuse est au préalable protégé et enveloppé dans une gaine géotextile qui le préserve des agressions naturelles du sous-sol. Par ailleurs, l'utilisation des enveloppes de protection permet un enfouissement direct sans apport de nouveaux matériaux ainsi qu'une réduction des tranchées. La mise en place des gaines autour du câble représente également un atout environnemental important, car elle permet le total ré-emploi des terres excavées, évitant ainsi toute mise en décharge, la non utilisation de la ressource en sable de carrière et la quasi suppression de la circulation locale de poids lourds.

## **||| Les principaux évènements**

L'année 2008 a connu un nombre incidents sur le réseau liés aux aléas climatiques (neige, coup de vent, orages, ...) plus élevé qu'en 2007 mais moins qu'en 2006. Deux événements exceptionnels ont déclenché l'intervention de la Fire (Force d'intervention rapide électricité) :

- | dans la nuit du 6 au 7 août 2008 de violents orages prive d'alimentation électrique 190 000 foyers dans les régions Centre, Ile-de-France et Aquitaine. La forte mobilisation des équipes permet de ré-alimenter 80 % de la clientèle en moins de 24h et un retour à la normale le 10 août.
- | Le 14 décembre, un épisode de neige collante dans le sud du Massif central, en particulier en Lozère et en Haute-Loire prive 100 000 foyers d'électricité rétablis en une semaine dans des conditions d'accès aux réseaux particulièrement difficiles. 1 500 agents issus d'Ile-de-France, de Lorraine, de Normandie, du Poitou-Charente, de Bourgogne, de Rhône-Alpes et de Champagne-Ardenne et 300 salariés d'entreprises partenaires étaient sur le terrain.

En Savoie, l'année 2008 a été marquée par plusieurs incidents climatiques, au nombre desquels :

- | Des chutes de neige collante le 6 janvier 2008 en Haute Maurienne ont provoqué une avarie sur une ligne aérienne du réseau 63000 volts exploité par RTE, et plusieurs incidents sur le réseau 20000 Volts. Près de 3000 foyers ont été concernés par cette interruption entre 4h32 et 16h20.
- | Un épisode de neige avec de fortes rafales de vent a touché l'Avant Pays Savoyard et le bassin Chambérien le 5 mars 2008, provoquant 8 incidents sur le réseau 20000 Volts, qui ont impacté plus de 13000 clients.
- | De violentes rafales de vent ont touché l'ensemble du département de la Savoie les 26 et 27 mai 2008, principalement en Combe de Savoie. Nous avons déploré 22 incidents sur le réseau 20 kV, qui ont impacté 35500 clients. Les pluies ont

ensuite provoqué des crues en Maurienne et région d'Albertville.

- | Les températures élevées observées en 2ème quinzaine de juin ont fragilisé des câbles souterrains qui ont provoqué 12 incidents entre le 21 et le 24 juin, ayant impacté plus de 20000 clients, principalement dans l'agglomération Chambérienne.
- | Un épisode de neige collante s'est produit entre le 10 et le 12 décembre 2008, principalement sur la Chartreuse et l'Avant Pays Savoyard. Au cours de cet épisode, nous avons déploré 65 incidents sur le réseau 20 Kv et 1 incident sur le réseau de transport exploité par RTE. Plus de 50000 clients de la Savoie ont été impactés par cet événement. Ces incidents nous ont amené à mobiliser de nombreux techniciens au-delà des permanences d'astreinte habituelles. Plus de 200 techniciens ERDF et entreprises partenaires sont venus en renfort d'autres régions : Bourgogne, Est, Beauce-Sologne, Languedoc-Roussillon. Cet événement a été qualifié « exceptionnel ».



## ||| Critères de qualité du produit électricité

### Les coupures d'électricité

#### Temps moyen de coupure

Continuité de l'alimentation  
sur la concession

	2008	2007
Critère B TCC (toutes causes confondues)	112	68

Critère B HIX (hors incidents exceptionnels)	107	68
<b>Nombre de coupures sur incident réseau</b>		
Longues (≥ 3min.)	861	672
Brèves (de 1s à 3 min.)	29 736	25 157
Très brèves (< 1s)	34 233	34 041
<b>Nombre de coupures pour travaux</b>		
Nombre sur réseau BT	1 316	1 180
Nombre sur réseau HTA	278	91
Temps moyen	23	12
<b>Fréquence des coupures par client (incident+ travaux)</b>		
Longues	1	1
Longues (incidents)	1	1
Brèves (de 1s à 3 min.)	0	0
Très brèves (< 1s)	0	0
<b>Nombre de clients ayant subi plus de (incident + travaux)</b>		
6 coupures longues	826	1 743
30 coupures brèves	0	0
70 coupures très brèves	0	0
3 heures de coupure	44 940	32 215

### Les coupures sur incidents réseau

Plus de 6 coupures	Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA et amont		
	2007	2008	Variation
Concession	839	535	-36,2%

Plus de 3 heures de coupure	Nombre de clients ayant subi plus de 3 heures cumulées de coupure sur incident réseau HTA et amont		
	2007	2008	Variation
Concession	23 488	31 190	32,8%

## Les clients mal alimentés

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 ».

### Nombre de clients mal alimentés (BT)

Ecart entre tension calculée et tension admissible en BT	2007	Concession	Variation
		2008	
Nombre de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible	2 275	2 998	31,8%
Nombre de clients rattachés	287 715	289 731	0,7%
% de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible	0,8%	1,0%	30,9%



# Le patrimoine de la concession

## ||| Patrimoine réseau : aspects techniques

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué :

- de réseaux "basse tension" (BT),
- de réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA),
- de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

Les réseaux "basse tension" (BT) fonctionnent sous une tension de 230 V qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Ils sont issus des postes de distribution publique (DP).

Les réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) fonctionnent sous une tension de 20 000 V et alimentent soit des clients importants ayant souscrit un contrat Tarif vert, soit un poste de transformation de distribution publique (DP).

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 2008, voici la situation du patrimoine sur l'ensemble de la concession

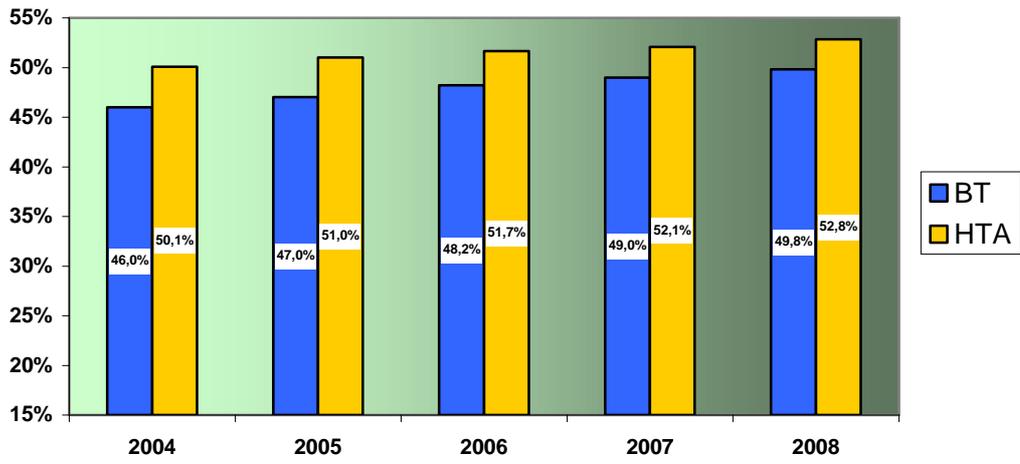
Réseau BT, en mètre	Concession		
	2007	2008	Variation
Réseau souterrain	2 464 323	2 536 903	3,0%
Réseau torsadé	2 360 791	2 353 796	-0,3%
Réseau aérien nu	205 446	202 027	-1,7%
Réseau total aérien	2 566 237	2 555 823	-0,4%
<b>Total Réseau BT</b>	<b>5 030 560</b>	<b>5 092 726</b>	<b>1,2%</b>

Réseau HTA, en mètre	Concession		
	2007	2008	Variation
Réseau souterrain	1 959 957	1 979 981	1,0%
Réseau torsadé	42 310	41 969	-0,8%
Réseau aérien nu	1 761 898	1 725 489	-2,1%
Réseau total aérien	1 804 208	1 767 458	-2,0%
<b>Total Réseau HTA</b>	<b>3 764 165</b>	<b>3 747 439</b>	<b>-0,4%</b>

Postes HTA/BT	Concession		
	2007	2008	Variation
Nombre de postes	5 282	5 318	0,7%

Répartition des postes HTA/BT	Concession		
	2007	2008	Variation
Postes sur poteau	1 628	1 619	-0,6%
Postes cabines hautes	229	222	-3,1%
Postes type rural	681	708	4,0%
Postes type urbain	2 738	2 763	0,9%

Evolution du Taux de souterrain HTA et BT



## ||| Patrimoine réseau : aspects comptables

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

Au 31 décembre 2008, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés	Valeurs en k€		
	2007	2008	Variation
Valeur brute comptable	529 812	554 936	4,7%
Valeur nette comptable	327 190	338 997	3,6%
Provisions constituées	95 071	100 265	5,5%
Valeur de remplacement	718 529	780 962	8,7%

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, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution, désormais dénommés « Direction Territoriale » depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. 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'électrification rurale (ER) renouvelables avant le terme des concessions, celle-ci étant gérée au niveau national. 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 de 20 % correspond au taux moyen de financement de ces ouvrages historiquement observé jusqu'à présent.

En valeur nette, les canalisations HTA et BT représentent à elles seules, environ **91%** des ouvrages de la concession

Canalisations (valeur en k€)	2007		2008	
	Valeur brute	Valeur nette	Valeur brute	Valeur nette
Réseau HTA souterrain	134 661	88 871	139 750	90 648
Réseau HTA torsadé	3 667	2 145	3 627	2 033
Réseau HTA aérien nu	33 312	14 374	33 140	13 518
Réseau HTA immergé	0	0	0	0

## Le patrimoine de la concession

Canalisations (valeur en k€)	2007		2008	
	Valeur brute	Valeur nette	Valeur brute	Valeur nette
<b>Total réseau HTA</b>	<b>171 640</b>	<b>105 390</b>	<b>176 517</b>	<b>106 198</b>
<b>Réseau BT souterrain</b>	<b>149 691</b>	<b>110 047</b>	<b>160 999</b>	<b>117 411</b>
<b>Réseau BT torsadé</b>	<b>34 587</b>	<b>17 239</b>	<b>34 812</b>	<b>16 744</b>
<b>Réseau BT aérien nu</b>	<b>1 250</b>	<b>112</b>	<b>1 223</b>	<b>97</b>
<b>Total réseau BT</b>	<b>185 528</b>	<b>127 398</b>	<b>197 034</b>	<b>134 251</b>

En 2008, 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 BT mis en service en mètre	Concession	
	2007	2008
Souterrain	67 584	74 648
Torsadé	4 120	6 346
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>71 704</b>	<b>80 994</b>
Dont pour information		
Extension	52 162	63 653
Renouvellement	13 857	12 529
Renforcement	5 685	5 047

Longueurs d'ouvrages HTA mis en service, en mètre	Concession	
	2007	2008
Souterrain	31 791	41 787
Torsadé	210	0
Aérien nu	279	30
<b>Total</b>	<b>32 280</b>	<b>41 817</b>
Dont pour information		
Extension	12 053	13 027
Renouvellement	15 312	8 501
Renforcement	4 915	20 289

## Le patrimoine de la concession

Ouvrages mis en service par ERDF dans la concession	Valeurs en €	
	2007	2008
Extensions de réseau		
en BT	3 754 799	4 263 801
en HTA	1 311 478	866 815
Renforcement de réseau		
en BT	412 969	481 845
en HTA	1 151 927	2 835 682
Renouvellement de réseau		
en BT	380 545	767 102
en HTA	549 018	1 017 454

### Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de branchements basse tension (puissance ≤ 36kVA)	Concession
	2008
Neufs	4 301
Modifiés	393
Supprimés	2 115

### Raccordement des producteurs

Nombre de raccords de producteurs réalisés	en région administrative Rhône-Alpes	
	2007	2008
Eolien	8	12
Photovoltaïque	714	2 152
Autres(*)	5	46
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>2 210</b>
	puissance installée en kW	
	2007	2008
Eolien	20 426	13 150
Photovoltaïque	12 174	35 050
Autres(*)	27 380	21 550
<b>Total</b>	<b>59 980</b>	<b>69 750</b>

(\*) : hydraulique, biogaz, biomasse, co-génération, déchets ménagers, etc.



# Les travaux et l'environnement

## Travaux 2008 – le bilan

En 2008, nous avons investi **243 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 Sillon Alpin » qui gère les départements de la Savoie, la Haute-Savoie et l'Isère.

## Les travaux et l'environnement

En 2008, ces travaux d'investissement financés par ERDF se répartissent de la façon suivante :

<b>Montant des investissements (en k€)</b>	Concession	URE Sillon alpin
Raccordements		
- Extension et branchement associé	6 896 758	599 641
- Branchements diffus	606	10 481 825
Evolution du réseau (renforcement et renouvellement)		
- Postes HTB/HTA	237 063	
- Réseau HTA	3 663 362	
- Postes HTA/BT et réseau BT	1 377 060	3 221 983
Déplacements d'ouvrage	964 062	312 402
Aménagement esthétique	1 039 179	
Achats de transformateurs	5 849	2 576 292
Achats de comptage		2 775 878
<b>Total</b>	<b>14 183 938</b>	<b>19 968 021</b>

Le programme travaux 2008 sur le réseau moyenne tension (20 000 volts) a été guidé par les principales priorités suivantes :

- fiabilisation de nos réseaux face aux risques climatiques,
- renouvellement sur des problèmes identifiés d'obsolescence ou renforcement électrique de nos réseaux HTA,
- prise en compte des départs les plus critiques en qualité de fourniture (démarche «TOP 15»),
- principalement en urbain, renouvellement de câbles anciens.

### Qualité des travaux et environnement

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 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.

<b>% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT</b>	Concession	
	<b>2007</b>	<b>2008</b>
En agglomération	97,0	97,4
Hors agglomération	94,1	94,8
En zone classée	100,0	100,0
<b>Total</b>	<b>94,7</b>	<b>95,5</b>

Participation au financement des travaux d'intégration des réseaux

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2007	2008
Montant versé en € hors TVA	609 796	1 251 095

Ci-dessous , un exemple d'une opération réalisée dans le cadre de travaux d'intégration des réseaux éligibles à l'article 8 du cahier des charges de concession.

Ici, au Viviers du Lac.



Vous trouverez en page suivante la liste des travaux réalisés au titre de l'article 8.

## Les travaux et l'environnement

Code INSEE	COMMUNE	Rue ou secteur	Coût prévisionnel des travaux HT	Montant prévisionnel de la subvention ERDF
73008	AIX LES BAINS	Avenue de St Simond - tranche 2	75 000	30 000
73008	AIX LES BAINS	Avenue de St Simond - rue du Maroc 1ère tranche	11 400	4 560
73008	AIX LES BAINS	Montée de marloz	18 100	7 240
73021	ARVILLARD	RD 208 entre Pont du Bens et chemin du cimetière	30 700	12 280
73030	BARBY	Route du château - 2ème tranche	28 300	11 320
73046	BONNEVAL TARENTOISE	HTA Villard Benoît	20 700	8 280
73056	BRAMANS	Traversée du Verney - RD1006 - 1ère tranche	49 000	19 600
73056	BRAMANS	Traversée du Verney - RD1006 - 2ème tranche	75 000	30 000
73063	CEVINS	Secteur du Gardet, BT + HTA + poste	51 300	20 520
73065	CHAMBERY	Rue des Bois Che de la Côte Bouchet	37 400	14 960
73065	CHAMBERY	Avenue des Follaz, Le Phare	42 700	17 080
73087	COGNIN	Plan d'Eau Parc du Forezan	9 300	3 720
73087	COGNIN	Rue de la Poterie	2 000	800
73092	CORBEL	Lieu-dit Les Gants	10 000	4 000
73103	DRUMETTAZ CLARAFOND	Fresenex - Les massants 2ème tranche	15 200	6 080
73116	FONTCOUVERTE	Hameau du Crêt	65 100	26 040
73126	GRANIER	Chef-lieu, secteur B, HTA + BT	40 000	16 000
73132	HAUTELUCE	Création déviation chef lieu HTA+BT	49 500	19 800
73090	LA COMPOTE	VC4 Chemin des Ecoles tr1	29 500	11 800
73119	LE FRENEY	HTA Maisons Blanches	48 700	19 480
73164	LE MONTCEL	Les collombs	38 900	15 560
73164	LE MONTCEL	Revard, Gîte - Tesson	69 500	27 800
73164	LE MONTCEL	Revard, Sibérie - Gîte - Hangar, HTA + BT	75 000	30 000
73146	LESCHERAINES	RD 911 le Pont - 1ème tranche	54 300	21 720
73154	MERCURY	VC64 Carrefour des 4 chemins	38 300	15 320
73157	MODANE	Impasse de la Vanoise et avenue Emile Charvoz (1ère tranche)	71 300	28 520
73157	MODANE	Rue de la Vanoise et rue Pré Soleil	38 600	15 440
73162	MONTAILLEUR	La Chagne d'en haut	52 400	20 960
73217	ROTHERENS	Le bas du village Tranche 3	18 200	7 280
73218	RUFFIEUX	RD 55 - Traversée du Chef-lieu	40 300	16 120
73222	ST ALBAN LEYSSE	chemin du frettey chemin du violet	75 000	30 000
73238	ST GERMAIN LA CHAMBOTTE	Carrefour RD991 b et RD58	17 900	7 160
73242	ST JEAN D'ARVES	La Poste, Pont d'Entraigues, Pont de la Villette, STEP	37 700	15 080
73244	ST JEAN DE BELLEVILLE	Chef lieu Tr 6	30 100	12 040
73249	ST JOIRE DU PRIEURE	Chemin de la colonne	21 900	8 760
73250	ST JULIEN MONTDENIS	Hameau de Montdenis, TR 1, Haut	49 800	19 920
73257	ST MARTIN BELLEVILLE	Le Châtelard HTA+BT Tranche2	75 000	30 000
73268	ST PAUL SUR ISERE	La Fontaine, Les Teppes, VC10	14 100	5 640
73270	ST PIERRE D'ALBIGNY	Hameau le Bourget Tranche 1	75 000	30 000
73280	ST SORLIN D' ARVES	VC14 - VC13, La ville, Praz Bel	32 600	13 040
73280	ST SORLIN D' ARVES	Entrée Les Choseaux et le Christiana	23 500	9 400
73277	STE REINE	HTA Hameau d'Epernay - 3ème tranche	13 900	5 560
73308	VENTHON	Chemin des Myrtilles et montée du Banc du droit	37 500	15 000
73313	VERTHEMEX	Village de l'abbaye, 2ème tranche	71 600	28 640
73326	VIMINES	Forêt d'Albert	32 800	13 120
73326	VIMINES	Lachat	58 400	23 360
73328	VIVIERS DU LAC	Montée de la Tresserve - Terre nue RD 50	26 300	10 520
		<b>Coût total</b>	<b>1 898 800</b>	<b>769 520</b>

### Amélioration esthétique des postes

Dans le cadre des travaux liés à l'embellissement et à la réhabilitation des transformateurs, les postes électriques « Le Neptune » et « St Simond » situés sur la commune d'Aix les Bains ont été rénovés grâce à la réalisation de fresques murales. Ces travaux d'un montant de près de 10.000 euros ont été financés à 60 % par le SDES et ERDF et 40% par la commune.



### Suppression de postes dits « cabines hautes »

Un exemple de suppression de postes dits « cabines hautes »,



ici le poste Bourg à Domessin.

### Au titre des actions en faveur de l'environnement, nous avons participé au Salon Solar Event qui s'est tenu en juin 2008

Présence sur le stand de l'ASDER pour renseigner et expliquer les particuliers sur les démarches à entreprendre pour les dossiers photovoltaïques et le principe de raccordement des installations.

Sur le département de la Savoie, 314 nouvelles demandes de raccordement de production, dont 286 en photovoltaïques ont été raccordées en 2008.

**La liste des travaux HTA et BT réalisés en 2008, et prévus en 2009 vous est transmise en annexe.**



# Rapport financier

## ||| Éléments financiers d'exploitation

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, cette partie du compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire est consacrée à la présentation d'éléments financiers d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.

Comme les années précédentes, nous vous communiquons des éléments financiers d'exploitation correspondant à l'utilisation du réseau public d'électricité<sup>2</sup>.

ERDF tient une comptabilité nationale<sup>3</sup> qui ne permet pas de connaître directement les produits et les charges à la maille d'une concession. Ces éléments doivent donc être reconstitués à l'aide :

- **Des données comptables enregistrées à une maille locale correspondant à l'organisation territoriale d'ERDF.**

La maille locale pertinente a longtemps été uniquement le Centre EDF Gaz de France Distribution exerçant l'intégralité des activités du distributeur dans les limites de son territoire.

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire plus vaste qui correspond à un

<sup>2</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, la mission de développement et d'exploitation du réseau de distribution publique est confiée à ERDF

<sup>3</sup> 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).

regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction Opérationnelle Régionale <sup>4</sup>.

- **Des données comptables enregistrées à la maille nationale**

Ces données sont réparties entre les Directions Opérationnelles Régionales du distributeur ERDF au prorata des charges directes de chaque métier.

- **Des données extra-comptables directement enregistrées à la maille de la concession ou de la commune**

Lorsqu'elles sont disponibles, ces données sont utilisées de préférence aux données comptables enregistrées à une maille plus étendue.

- **Des données issues des comptes dissociés nationaux d'EDF au titre de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI) <sup>5</sup>.**

Le tarif d'acheminement, arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation)<sup>6</sup>.

Ce tarif a été défini par la CRE pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité par ERDF et par EDF pour les ZNI.

Pour refléter le principe de péréquation, le résultat de chaque concession est déterminé par l'intermédiaire d'une « contribution d'équilibre » ou « contribution à l'équilibre », respectivement en produit ou en charge, qui permet de répartir le résultat d'ERDF et de l'activité de distribution d'électricité dans les ZNI au pro rata du chiffre d'affaires de chaque concession.

Au total, en s'appuyant sur l'ensemble de ces données, il est possible de fournir une vision des éléments financiers pour l'activité d'acheminement d'une concession.

Ces éléments financiers, qui résultent en partie d'un mécanisme de répartition, ne peuvent pas être considérés comme des données comptables auditées. Néanmoins, ils s'appuient sur les données comptables d'ERDF qui sont auditées et publiques.

**Le tableau ci-après rassemble ces éléments et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession.**

La présentation de ces éléments a été modifiée pour se rapprocher de celle des comptes d'ERDF publiés depuis 2008. Ont été cependant maintenus la plupart des regroupements de comptes des comptes-rendus des années précédentes afin de faciliter leur analyse.

<sup>4</sup> Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale du Distributeur ERDF.

<sup>5</sup> Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Energétiques Insulaires » d'EDF.

<sup>6</sup> Le tarif d'utilisation des réseaux en vigueur au cours de l'exercice 2008 est celui résultant de la décision ministérielle du 23 septembre 2005, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, dit « TURPE 2 ».

Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

Produits en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	% du total des produits
Production de biens	3	0,0%
Production de Services	107 876	86,5%
Recettes d'acheminement	100 253	80,4%
dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat CARD	6 341	5,1%
dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat unique	5 450	4,4%
dont clients au tarif Vert	16 919	13,6%
dont clients au tarif Jaune	14 532	11,7%
dont clients au tarif Bleu	55 136	44,2%
dont autres	1 876	1,5%
Tickets et Interventions clientèle	4 249	3,4%
Autres Services	3 374	2,7%
Chiffre d'affaires net	107 879	86,5%
Autres produits	16 781	13,5%
Contribution d'équilibre	0	0,0%
<b>Total des produits</b>	<b>124 660</b>	<b>100,0%</b>

Charges en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	% du total des produits
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	60 677	48,7%
Accès réseau amont	25 625	20,6%
Redevance de concession	2 284	1,8%
Autres consommations externes	32 768	26,3%
Impôts Taxes et versements assimilés	4 814	3,9%
Contribution au Facé	2 283	1,8%
Autres impôts et taxes	2 531	2,0%
Charges de personnel	21 101	16,9%
Dotations d'exploitation	29 611	23,8%
Dotation aux amortissements DP	15 033	12,1%
Dotation aux provisions DP	7 038	5,6%
Autres dotations d'exploitation	7 541	6,0%
Autres charges	2 435	2,0%
Contribution à l'équilibre	3 287	2,6%
<b>Total des charges</b>	<b>121 926</b>	<b>97,8%</b>

Résultat financier en k€	Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	% du total des produits
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>2 734</b>	<b>2,2%</b>
Résultat sans prise en compte des contributions d'équilibre ou à l'équilibre	6 021	4,8%

La différence entre les produits et les charges qui apparaît au bas de ce tableau est positive pour chaque concession dans la mesure où les résultats nationaux, pour l'activité d'acheminement, sont positifs.

Ce chiffre indique le niveau de participation de la concession à ce résultat, après la prise en compte de la contribution d'équilibre ou de la contribution à l'équilibre.

## Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

- **Production de biens** : Vente de produits résiduels
- **Production de services** : Ce montant est constitué principalement des recettes suivantes :
  - **Recettes d'acheminement** : Il s'agit :
    - **des recettes d'acheminement proprement dites** : Clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
    - **d'autres recettes** telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables.
  - **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 (BT et HTA).
  - **Autres services** : Travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF et GrDF) ,
- **Chiffre d'affaires net** : Il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services),
- **Autres produits** : Ils comportent principalement la production immobilisée et les reprises sur provisions.
- **Contribution d'équilibre** : Montant qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif équilibrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution d'équilibre

quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation défavorable.

### Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

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

- **Accès réseau amont** : Ce montant correspond aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.

- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2008.

● **Impôts taxes et versements assimilés** : On ne retrouve pas dans ce poste les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA ; Taxes Locales d'Electricité). On y retrouve en revanche :

- **Contribution au FACE** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.

- **Autres impôts et taxes** : Taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfices

● **Charges de personnel** : Elles comportent les salaires et traitements et les charges sociales.

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

On distingue des autres dotations, les dotations aux amortissements et les dotations aux provisions pour les biens de Distribution Publique :

- **Dotations aux amortissements DP** : Cette charge correspond à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part celui des financements du concessionnaire ;

- **Dotations aux provisions DP** : Cette charge correspond à la 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 comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, qui prévoit les droits et obligations suivants: l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- La provision pour renouvellement,
- Le financement du concessionnaire non amorti, comptabilisé en valeur historique (les contrats prévoient que ce financement fait l'objet d'une réévaluation en cas de fin de concession).

● **Autres charges** : Autres charges d'exploitation courantes, de type amendes et pénalités, valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut...

● **Contribution à l'équilibre** : Montant 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. Il y a contribution à l'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation favorable.

## Calcul des éléments financiers

Comme indiqué précédemment, la plupart des produits et charges sont enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession, ce qui nécessite les retraitements suivants :

- à chaque fois que possible, les données comptables régionales sont complétées par des données disponibles directement à la maille de la concession.
- à défaut, la restitution d'éléments financiers d'exploitation à la maille de la concession impose la répartition des données connues à la maille régionale. Chaque nature comptable est alors ventilée selon la clé la plus représentative.

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

### Principales modalités de répartition retenues

<b>Produits</b>	Mode de répartition principal pour la concession
Production de biens	Au prorata du nombre de clients
Production de services	
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession
Tickets et interventions clientèle	Au prorata du nombre de clients
Autres services	Au prorata du nombre de clients
Chiffre d'affaires net	
Autres produits	Au prorata du nombre de clients
<b>Charges</b>	Mode de répartition principal pour la concession
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de KWh facturés
Redevances de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	65% au prorata du nombre de clients, 35% au prorata des KWh facturés
Impôts Taxes et versements assimilés	
Contribution au FACE	Calcul par concession selon la formule FACE
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Au prorata du nombre de clients
Dotations d'exploitation	
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession

Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients
Autres charges	Au prorata du nombre de clients

## Flux financiers relatifs à la concession

Les flux financiers relatifs à la concession relèvent de l'article 4 et de l'article 8 du contrat de concession.

Ils se décomposent en :

- redevance de concession,
- redevance communale d'occupation du domaine public par les ouvrages de distribution,
- contribution annuelle aux financements de travaux destinés à l'amélioration esthétique des - ouvrages de la concession.

Flux financiers de la concession	Montants versés en €		Variation
	2007	2008	
Redevance de concession	2 200 699	2 283 912	3,8%
Redevance communale d'occupation du domaine public	103 313	104 093	0,8%
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	609 796	1 251 095	105,2%

## Redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par les usagers au travers du tarif d'acheminement, 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 dus pour l'exercice 2008

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2008	Montants en €		Variation
	2007	2008	
R1	345 702	356 114	3,0%
R2	1 854 997	1 927 797	3,9%

Les paramètres qui interviennent dans leur calcul et qui ont évolué sont les suivants :

Paramètres pour R1	2007	2008	Variation
Population départementale	350 125	352 311	0,6%
Population municipale urbaine	245 813	255 584	4,0%
Population municipale rurale	103 516	114 108	10,2%
Population municipale totale	349 329	369 692	5,8%
Longueur totale BT urbaine (m)	2 296 573	2 321 814	1,1%
Longueur totale HTA urbaine (m)	1 421 247	1 413 519	-0,5%
Longueur totale BT + HTA urbaine (m)	3 717 820	3 735 333	0,5%
Longueur totale BT rurale (m)	2 733 987	2 770 912	1,4%
Longueur totale HTA rurale (m)	2 342 918	2 333 920	-0,4%
Longueur totale BT + HTA rurale (m)	5 076 905	5 104 832	0,6%
Indice INGO	596,9	596,9	0,0%
Indice ING	762,3	781,4	2,5%

Paramètres pour R2	2007	Valeurs en € 2008	Variation
A (travaux d'investissement aidés)			-
B (travaux d'investissement non aidés)	2 487 913	2 277 787	-8,4%
E (travaux d'investissement sur l'E.P.)	5 153 634	6 114 734	18,6%
T (montant des taxes perçues par les communes rurales de la concession)			-

## Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, le concessionnaire apporte plusieurs contributions financières à la vie du territoire de la concession.

Elles englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles il est soumis, mais peuvent également consister en des participations financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

Etat de ces contributions

Etat des contributions sur le territoire de la concession	2007	Valeurs en €	
		2008	Variation
Taxe professionnelle	2 770 031	2 640 598	-4,7%
Impôt foncier (bâti et non bâti)	176 302	150 344	-14,7%

Par ailleurs, les flux relatifs au reversement des taxes collectées par le concessionnaire sont précisés ci-après :

Reversement des taxes collectées	2007	Valeurs en €	
		2008	Variation
Taxe municipale	1 728 658	1 769 274	2,3%
Taxe départementale	4 087 677	4 324 244	5,8%



# Vos interlocuteurs à votre écoute

## **EDF...**

**EDF Direction Collectivités Territoriales Rhône  
Alpes Auvergne**

Yvan ROZIER – Directeur développement territorial  
5 boulevard Decouz -BP 2334- 74011 ANNECY Cedex

Tél. : 04.50.65.39.10

Fax : 04.50.65.36.69

yvan.rozier@edf.fr

## **ERDF...**

ERDF Territoire Savoie

Christophe ARNOUX - Directeur

4, Boulevard Gambetta – 73018 Chambéry Cedex

Tél. : 04.79.75.70.01

Fax : 04.79.75.72 .80

Christophe.arnoux@erdf-grdf.fr

## La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée par plusieurs services d'EDF en région Rhône Alpes Auvergne en fonction de la clientèle concernée :

- **La Direction Commerciale Particuliers et Professionnels (DCPP)** assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu). Elle 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).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de 5 centres d'appels et de 23 boutiques, répartis sur tout le territoire de Rhône Alpes Auvergne, pour accueillir les clients particuliers et professionnels de la région ;
- une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;
- 6 Pôles Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.
- 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. Aldo LAZZAROTTO

numéros de téléphone spécifiques en région			Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>0810 050 333</b> PRIX LOCAL D'UN APPEL			Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
<b>0800 650 309</b> PRIX LOCAL D'UN APPEL			Les clients démunis	Information, orientation
<b>0810 333 776</b> PRIX LOCAL D'UN APPEL			Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
<b>39 29</b> PRIX LOCAL D'UN APPEL			Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
<b>0810 810 114</b> PRIX LOCAL D'UN APPEL			Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

- **La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL)** assure la relation avec les entreprises (facturées aux tarifs jaune et vert), les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux.

Pour mieux prendre en compte les besoins spécifiques des collectivités territoriales (communes, intercommunalités, syndicats, conseils régionaux, conseils généraux) ainsi que des bailleurs sociaux, acteurs économiques par nature très liés aux

collectivités, la DCECL a créé en son sein une **Division Collectivités Territoriales (DCT)**, équipe commerciale spécialement dédiée à cette clientèle.

La mission de la DCT s'étend sur tout le champ de la relation commerciale, à savoir la vente, la gestion et le suivi du contrat ainsi que le développement du territoire.

La DCT Rhône-Alpes Auvergne a mis en place pour chaque maille locale une équipe commerciale dédiée, implantée géographiquement sur le territoire concerné et constituée de vendeurs, conseillers services clients et directeur du développement territorial. Chaque équipe s'organise pour identifier des interlocuteurs dédiés aux collectivités clientes présentes sur le territoire géré.

Au-delà du contact direct par téléphone avec ces interlocuteurs, il est aussi possible pour une collectivité de déposer des demandes sur le site internet « ec.fr », mis à sa disposition via le portail edf

Implantations de la Division Collectivités Territoriales en Rhône-Alpes :



☎ sur chaque facture figure le numéro de téléphone du service gestion de proximité de la collectivité cliente

## La proximité du Distributeur ERDF avec ses clients

La quasi totalité des contacts clients avec le distributeur sont liés aux missions de dépannage et de raccordement. En effet, pour l'acheminement, seuls les clients ayant signés un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) peuvent contacter directement le Distributeur. Ce contact qui figure sur les conditions particulières permet de joindre un conseiller clientèle spécialiste de ce type de contrat.

### Accueil dépannage

Basé à Grenoble, le Centre d'Accueil Dépannage 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.

Les coordonnées de l'appel dépannage sont liées au code postal du client. Elles figurent sur le site du distributeur ERDF, ainsi que sur la facture de chaque client.

### Accueil raccordement électricité (tous segments de consommation)

Les Accueils Raccordement Électricité (ARÉ) sont les points d'entrée préférentiels d'ERDF pour le raccordement des consommateurs. Leurs coordonnées sont accessibles au grand public, en particulier via le site internet d'ERDF et les Pages Jaunes.

L'ARÉ prend en charge toute demande de raccordement et l'affecte à l'équipe idoine.

Il assure le pilotage de toutes les affaires de raccordement des points de livraison de puissance de raccordement basse tension  $\leq 36$  kVA, sans travaux de réseau.

**Nos coordonnées :**

**ARÉ Sillon Alpin**  
**11 Rue Félix Esclangon**  
**38000 GRENOBLE**  
**N°AZUR : 08 10 14 46 84**  
**Fax : 04 38 12 28 10**  
**@mail : [erdf-are-sillonalpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-sillonalpin@erdfdistribution.fr)**

### Accueil raccordement électricité marché d'affaire BT et HTA (AREMA)

Les ARÉMA pilotent tous les raccordements de puissance de raccordement  $> 36$  kVA et plus généralement les affaires de raccordement nécessitant des travaux de réseau (BT ou HTA).

Ces points d'accueil s'adressent aux Entreprises et aux Professionnels de la construction. Il ne s'agit donc pas de points d'accueil grand public. À ce titre, ils ne font pas l'objet d'une communication généralisée.

**Nos contacts électroniques :**

**Pour la Basse Tension : [erdf-arembt-sillonalpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-arembt-sillonalpin@erdfdistribution.fr)**  
**Pour la HTA : [erdf-aremahtarab@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-aremahtarab@erdfdistribution.fr)**

### **Accueil raccordement des producteurs ≤ 36 KVA**

Pour toutes les agences, un seul et même numéro de téléphone : **08 20 03 19 22**.  
Après connexion, la saisie du numéro de département concerné par le raccordement réoriente l'appel vers l'entité qui est chargée de traiter le dossier.

### **Accueil raccordement des producteurs > 36 KVA**

Pour toutes les agences, un seul et même contact électronique :  
**erdf-areprod-sup36-rab@erdfdistribution.fr**  
numéro de téléphone : **08 20 03 19 22**.

Photo couverture lac du Bourget : Serge Bénoliel

ERDF - Electricité Réseau Distribution France  
Tour Wintertur  
92085 Paris La Défense cedex  
[www.erfdistribution.fr](http://www.erfdistribution.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](http://www.edf.fr)

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