

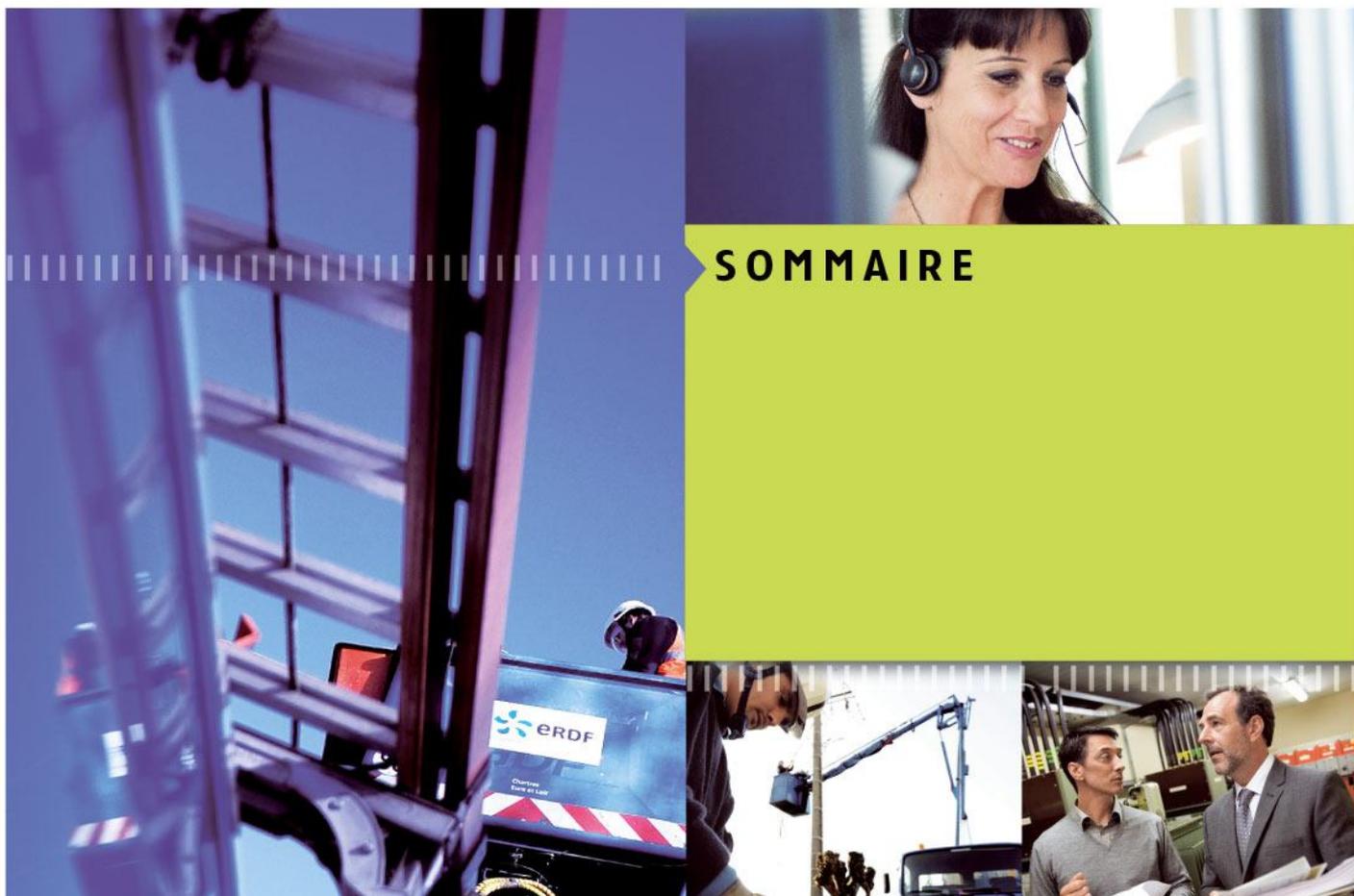


## COMpte Rendu d'Activité 2009

Concession de distribution publique d'électricité

SYNDICAT DEPARTEMENTAL  
D'ELECTRICITE DE SAVOIE





## SOMMAIRE

### ÉDITORIAL

À vos côtés.....	1
------------------	---

### 1/ FAITS MARQUANTS

1.1 - Faits et résultats marquants de l'année .....	3
1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010 .....	11

### 2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

2.1 - Un service public, deux missions.....	12
2.2 - Panorama des clients de la concession.....	13
2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009.....	21
2.4 - La qualité des relations et des services.....	31
2.5 - Une relation de proximité avec les territoires.....	40

### 3/ RÉSEAUX, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT

3.1 - L'alimentation en électricité de la concession.....	43
3.2 - Les ouvrages concédés.....	44
3.3 - Les travaux.....	47
3.4 - Les actions en faveur de l'environnement.....	54
3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire.....	57
3.6 - Prévisions de travaux.....	57

### 4/ QUALITÉ DE DESSERTE

4.1 -La qualité de l'électricité distribuée.....	61
4.2 - L'année 2009 en matière de qualité.....	62
4.3 - Critères de qualité de l'électricité.....	64

### 5/ RAPPORT FINANCIER

5.1 - Éléments financiers d'exploitation.....	68
5.2 - Immobilisations concédées.....	74
5.3 - Les ouvrages mis en service.....	75
5.4 - Flux financiers relatifs à la concession.....	76

### 6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF.....	79
6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF.....	81



## À vos côtés...

Chaque année, le Compte-Rendu Annuel de Concession est l'occasion de vous présenter l'ensemble des résultats concernant les missions de service public que vous nous avez confiées. Il nous permet de faire le point avec vous sur la satisfaction des utilisateurs et des différentes parties prenantes, au regard de la qualité de fourniture et de la relation commerciale, des services et interventions, de la gestion du patrimoine, des travaux et de la transparence financière. Au-delà de cet aspect contractuel, c'est tout d'abord pour nous l'occasion de vous rappeler quelques faits marquants survenus en 2009 qui impactent nos relations.

Le 25 novembre 2009, Henri PROGLIO est arrivé à la Présidence du Groupe EDF. Il a confirmé l'importance accordée à la proximité avec les Territoires et au respect de l'intérêt général, valeurs que nous partageons avec les collectivités.

En 2009, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a poursuivi ses investissements pour la modernisation des réseaux à hauteur de 300 millions d'euros. En outre, 480 millions d'euros ont été consacrés à la maintenance du réseau et au fonctionnement général de l'entreprise. Cette maintenance renforcée accompagnée d'investissements en hausse de 10% ont permis d'améliorer la qualité de fourniture. Pour les clients de Rhône-Alpes Bourgogne, c'est une amélioration du temps de coupure moyen de l'ordre de 3mn en 2009, mais aussi une baisse de 15% du nombre d'incidents sur le réseau moyenne tension.

Cette année, ERDF a déployé les moyens nécessaires pour répondre à l'accroissement exponentiel des raccordements photovoltaïques : 4 200 nouveaux producteurs raccordés en 2009 dans nos régions. Elle a également accompagné les 100 700 changements de fournisseur (plus 25% par rapport à 2008), dans le respect des principes qui régissent l'accès au réseau, et s'est adaptée aux nouvelles règles de facturation des raccordements en vigueur.

Tous les tests du compteur communicant expérimental d'ERDF LINKY, ont été validés, ce qui permet leur déploiement dès 2010 dans le Rhône.

Par ailleurs et malgré un contexte économique difficile en 2009, ERDF Rhône Alpes Bourgogne a embauché 164 personnes dont 80% de jeunes diplômés. ERDF est aussi une entreprise citoyenne qui soutient l'insertion professionnelle avec 87 contrats d'alternance et 7 travailleurs handicapés recrutés.



Depuis l'ouverture totale des marchés, la direction régionale d'EDF Commerce reste à l'écoute de l'ensemble de ses clients, les particuliers comme les professionnels, les entreprises et les collectivités locales, afin d'assurer leur satisfaction. Industriel responsable et attaché à ses missions de service public, EDF continue à renforcer son dispositif en faveur de ses clients en situation de précarité, en augmentant de près de 2 millions d'euros sa dotation aux différents fonds de solidarité logement de la région Rhône- Alpes Auvergne. EDF s'engage ainsi au côté des collectivités à financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande d'énergie dans l'habitat. En 2009, de nouveaux partenariats ont été initiés par EDF avec des associations comme la Fondation Abbé Pierre et la Fédération Envie, pour la promotion des économies d'énergies et l'amélioration du confort des clients.

Enfin, la publication du rapport Champsaur en septembre 2009, puis le projet de loi sur la **Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité (NOME)** présenté en Conseil des ministres le 14 avril 2010, vont modifier en profondeur le paysage électrique français. Chaque fournisseur pourra acquérir de l'électricité à un prix représentant les coûts complets de production du parc électronucléaire d'EDF, à hauteur des stricts besoins de ses clients situés en France. Ce dispositif limité en volume, sera mis en place jusqu'en 2025. Il prévoit également l'extinction des tarifs Verts et Jaunes dès 2015.

Ce compte rendu d'activité est établi conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de la concession. Suite à l'adhésion de la commune de Tresserve au SDES en décembre 2009, ce document a été réalisé sur la base du nouveau périmètre départemental de la concession. Il a été enrichi cette année d'informations complémentaires dans les domaines relatifs à la qualité de services aux clients de la concession, à la qualité de la distribution et de la continuité de la fourniture ainsi qu'à la description des ouvrages du réseau concédé.

Il entend plus largement consolider les relations de proximité entre l'autorité concédante et le concessionnaire dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Electricité Réseau Distribution France  
Territoire Savoie  
Christophe ARNOUX  
Directeur



EDF Division Collectivités Territoriales  
Rhône Alpes Auvergne  
Francis PILLOT  
Directeur





## 1/ FAITS MARQUANTS

### 1.1 - Faits et résultats marquants de l'année

Dans le cadre de l'application du cahier des charges de la concession, l'année 2009 a été marquée par :

- La cohésion sociale

**Février 2009 : signature du 8<sup>e</sup> accord d'entreprise pour la période 2009-2012 en faveur de l'intégration professionnelle des personnes handicapées**

À la fin février 2009, EDF a signé, avec les organisations syndicales, le 8<sup>e</sup> accord d'entreprise sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées depuis 1990. Cet accord 2009-2012 donne une nouvelle impulsion à l'engagement d'EDF aux côtés des salariés handicapés par la confirmation d'une politique ambitieuse de recrutement et d'intégration tout au long du parcours professionnel.

Ce nouvel accord d'une durée de 4 ans renforce et précise les dispositifs relatifs à l'intégration du salarié handicapé tout au long de son parcours dans l'entreprise : réussite de l'accueil dans une première ou une nouvelle équipe, aménagement des postes et locaux de travail, attention portée à la facilitation de la mobilité, de la formation, nouveaux outils en matière de parcours professionnel, aides individuelles aux salariés handicapés.

Dans le cadre de son programme de recrutement de nouvelles compétences, EDF s'engage, avec ce nouvel accord, à recruter des salariés handicapés à hauteur de 4 % de ses recrutements, en moyenne annuelle, avec un minimum de 60 par an, à accueillir chaque année au moins 25 nouveaux apprentis en situation de handicap, à poursuivre son soutien à l'emploi de personnes handicapées à l'externe.



La Direction Commerciale d'EDF Rhône-Alpes Auvergne a décliné cet accord, ce qui s'est traduit par :

- o l'embauche de 10 travailleurs handicapés,
- o un contrat d'apprentissage pour 1 travailleur handicapé,
- o l'accompagnement de 2 travailleurs handicapés dans le cadre de contrats de professionnalisation.

Cet accord participe à l'engagement global du groupe EDF aux côtés des personnes en situation de handicap, qui s'illustre notamment au travers de l'accessibilité des boutiques EDF et des sites Internet du Groupe, du partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH) et avec le Comité International Paralympique (IPC).

### **Mars 2009 : augmentation de la dotation d'EDF aux Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) de 2 millions d'euros**

EDF, premier contributeur des Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, a décidé d'augmenter sa dotation annuelle de 2 millions d'euros à partir de 2009, pour renforcer son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Cette dotation est désormais de 22 millions d'euros.

Depuis leur création en 1990, les FSL accordent des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. En France, les clients aidés par ces fonds (220 000 en 2008) bénéficient en outre d'un accompagnement personnalisé par les 350 interlocuteurs solidarité d'EDF.

En portant sa dotation annuelle aux FSL à 22 millions d'euros, EDF permet aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande d'énergie dans l'habitat, la consommation domestique représentant près du quart des émissions nationales de CO<sub>2</sub>. Ces actions pourront concerner la sensibilisation des acteurs sociaux et des clients aidés à la maîtrise de la demande en énergie (MDE), le financement de travaux de réhabilitation de logements, d'équipements électroménager éco-efficaces ou de diagnostics thermiques, la distribution gratuite de matériels éco-efficaces comme des lampes basse consommation ou des coupe-veilles.

EDF Rhône-Alpes Auvergne contribue pour plus de 2 millions d'euros au fonctionnement des FSL et au financement d'actions préventives sur l'ensemble des 12 départements. Ces mesures ont permis d'aider 17 488 foyers en 2009.

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

### **Mars 2009 : EDF et la Fédération Envie s'engagent ensemble dans la maîtrise de l'énergie et la lutte contre la précarité**

EDF et la Fédération Envie, qui requalifie professionnellement et socialement les personnes en situation d'exclusion, ont signé, en mars 2009, un partenariat pour promouvoir la maîtrise de la demande en énergie (MDE), en particulier auprès des familles aux revenus modestes auxquelles la Fédération Envie revend des appareils ménagers d'occasion, garantis et rénovés par des personnes en réinsertion professionnelle.

Il s'agit de promouvoir les économies d'énergie et d'eau en développant les ventes de produits électroménagers d'occasion et en favorisant le retrait des appareils énergivores émetteurs de CO<sub>2</sub>.

160 000 personnes, clients des magasins du réseau Envie en France, sont potentiellement concernées chaque année.



La convention prévoit en particulier la formation des salariés d'Envie à la maîtrise de la demande en énergie lors des opérations de remise en état des appareils et aux éco-gestes, la mise à disposition par EDF d'appareils de mesure de la consommation d'énergie des équipements remis en état et d'outils de sensibilisation des clients ainsi qu'une information sur la consommation de chaque appareil par une étiquette spécifique conçue dans le cadre de ce partenariat.

Pour la région Rhône-Alpes, EDF a formé près de 33 salariés et responsables d'Envie à Villeurbanne, Saint-Etienne, Saint-Priest en Jarest et Roanne.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la continuité des actions engagées par EDF pour lutter contre la précarité énergétique dans le cadre de ses valeurs de solidarité et de service public.

### **Novembre 2009 : la Fondation Abbé Pierre et EDF s'engagent pour créer des logements sociaux économes en énergie**

EDF et la Fondation Abbé Pierre, dans le cadre de leurs engagements de solidarité en faveur des personnes démunies, ont décidé d'agir ensemble pour promouvoir la création de logements sociaux économes en charges, respectueux de l'environnement et accessibles aux familles les plus vulnérables et ainsi contribuer à la lutte contre la précarité énergétique. C'est pourquoi, EDF a décidé de s'associer au programme « 2000 toits pour 2000 familles » et de mettre son expertise en matière d'économies d'énergies au service de l'opération. Avec un soutien financier de 2,4 millions d'euros, représentant une augmentation de 25 % du budget initial, EDF contribuera à financer les travaux d'amélioration des performances énergétiques dans l'habitat social accessible aux plus démunis (isolation, changement de fenêtres, chauffage, ventilation, installations d'équipements utilisant les énergies renouvelables comme les chauffe-eau solaires). EDF accompagnera également les bénéficiaires de ces logements dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques, par des actions de sensibilisation ou la distribution d'appareils éco-efficaces, tels que les lampes basse consommation, coupe-veille,...

## • Le développement durable

### **10 juin 2009 : signature entre EDF et l'Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes (Anacej) d'un accord de partenariat visant à sensibiliser les jeunes aux nouveaux enjeux énergétiques**

La convention prévoit l'accompagnement par EDF des Conseils de jeunes pour faire émerger des projets d'éco-efficacité énergétique à mettre en place dans leurs collectivités. EDF s'engage aussi à partager son savoir-faire en matière de conduite de projets des économies d'énergie avec les animateurs des Conseils de jeunes dans le cadre de formations organisées par l'Anacej. Enfin, EDF mettra à disposition des Conseils de jeunes des supports d'information sur le développement durable et l'énergie.

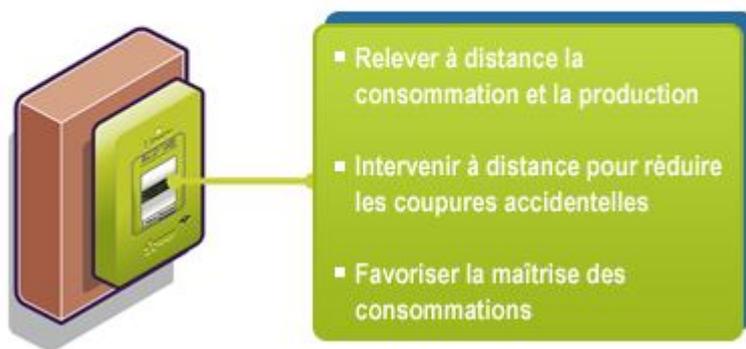
## • Le renforcement de la performance du système de comptage

### **17 mars 2009 : présentation à Tours et à Lyon, au cœur des régions où il sera testé, de « Linky » le nouveau compteur communicant expérimental d'ERDF**

Près de 200 agents d'ERDF, des élus ainsi que des journalistes de la presse régionale sont venus découvrir à Tours et à Lyon, le nom et le design du nouveau compteur. Les équipes d'ERDF et les entreprises partenaires ont à mener désormais les travaux d'aménagements nécessaires dans les postes de distribution électrique pour accueillir Linky et assurer ensuite la pose de 5 000 concentrateurs de données. 300 000 compteurs Linky seront installés à partir de mars 2010. L'expérimentation sur deux territoires du

compteur Linky constitue le premier maillon technologique du réseau du futur. Ce nouveau système de comptage, qui doit aussi être l'outil privilégié de la maîtrise de l'énergie pour les 35 millions de clients, devra permettre d'optimiser la consommation de chaque foyer et d'offrir les solutions techniques de gestion des installations intérieures les plus performantes et les moins coûteuses pour le client. Le projet Linky fait l'objet depuis janvier 2007 d'une concertation périodique, animée par ERDF et conduite sous l'autorité de la CRE, avec tous les acteurs du marché. Après avoir posé le premier à Fontaines-St-Martin, ce sont près de 175 000 nouveaux compteurs qu'ERDF va déployer dans quatre arrondissements Lyonnais et 11 communes du Grand Lyon dès 2010.

**Linky, un peu plus qu'un compteur...  
des fonctionnalités nouvelles**



**• La tarification**

**1<sup>er</sup> août 2009 : entrée en vigueur du nouveau tarif d'acheminement TURPE 3 pour une durée de 4 ans**

Par décision gouvernementale publiée au journal officiel du 19 juin 2009, le nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 3) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2009 pour une durée de 4 ans. Le TURPE est destiné à couvrir les coûts d'acheminement de l'énergie qui transite par les réseaux publics de distribution d'électricité. Le niveau du TURPE est fixé de façon à garantir aux gestionnaires de réseau les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité. Le nouveau tarif d'acheminement après une première augmentation de 3% en 2009, sera actualisé chaque année. Il permet à ERDF d'accroître ses investissements et de mettre en œuvre son programme de redressement ciblé de la qualité de fourniture et de services.

**15 août 2009 : évolution en niveau et en structure des tarifs réglementés de vente de l'électricité**

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif « bleu »), soit une augmentation modérée de 1,9 %. Cette évolution permet de mieux couvrir les coûts et de financer les investissements d'EDF en France (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

**15 août 2009 : présentation dissociée de la CTA sur les factures d'électricité**

A l'occasion de l'évolution tarifaire du 15 août, les modalités d'affichage de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) sur les factures adressées aux clients ont été modifiées ; la CTA apparaît désormais sur une ligne spécifique de la facture (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).



### **1<sup>er</sup> octobre 2009 : évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu »**

Les conditions générales de vente de l'offre « Tarif Bleu » ont évolué au 1<sup>er</sup> octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure des CGV de septembre 2007 (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

### **• Les évènements climatiques**

**Janvier 2009 : la tempête qui a débuté dans la nuit du 23 au 24 janvier a fortement endommagé le réseau électrique dans les régions Aquitaine, Poitou Charente, Midi Pyrénées et Languedoc Roussillon. EDF soutient les efforts du distributeur ERDF suite aux évènements climatiques**

La tempête Klaus a fait sur la région touchée plus de dégâts que la tempête de 1999. Au plus fort de la tempête, 1,7 millions de clients étaient privés d'électricité. Dès les premières alertes Météo et face à cette situation exceptionnelle, ERDF a mobilisé aux premières heures des intempéries toutes ses équipes en région et a fait ensuite appel à sa force d'intervention rapide (FIRE) issue de toute la France ainsi qu'à ses entreprises partenaires afin de réalimenter au plus vite les clients. Au total, ce sont 6 600 personnes qui ont travaillé sans relâche pour rétablir au plus vite le plus grand nombre de clients privés d'électricité. Grâce à cette mobilisation de moyens humains et matériels, ERDF a réalimenté les clients deux fois plus vite qu'en 1999 : plus de 90% de la population a été réalimentée en moins de 5 jours.

Pour ERDF Rhône-Alpes Bourgogne, ce sont 600 collaborateurs, accompagnés de 350 salariés d'entreprises partenaires qui ont apporté compétences et services aux sinistrés, la semaine suivant les dégâts. Une permanence de 60 personnes a ensuite assuré la relève pendant 6 semaines pour consolider le réseau électrique.

### **• La vie du contrat de concession**

**26 mars 2009 : Signature par la FNCCR, ERDF et EDF du protocole d'accord relatif « aux indicateurs Fourniture et Acheminement à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité »**

ERDF et EDF ont souhaité faire évoluer leur relation avec les autorités concédantes dans le sens d'une communication d'informations enrichie. Cet accord signé avec la FNCCR précise les indicateurs qui viennent, dès cette année, compléter les informations communiquées dans les CRAC.

**30 juin 2009 : Signature par la FNCCR et ERDF du protocole relatif « à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de valorisation par le concessionnaire des ouvrages construits sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes »**

Les autorités concédantes sont légitimement attachées à la qualité des valorisations des ouvrages en concession, en particulier des ouvrages qu'elles ont réalisés. Ce protocole, construit sur des engagements de l'autorité concédante et du concessionnaire, définit une procédure de valorisation qui repose sur la description la plus précise possible par l'autorité concédante des travaux réalisés. Pour sa part, le concessionnaire s'est engagé à s'assurer auprès de l'autorité concédante qu'il a correctement appréhendé les travaux réalisés lorsque la valorisation qu'il obtient pour les ouvrages remis, s'écarte des coûts exposés au-delà des seuils définis par le protocole.

### 23 Décembre 2009 : Signature d'un avenant n°2 au contrat de concession du SDES

Par délibération du Conseil municipal en date du 19 février 2009, la commune de Tresserve a décidé d'adhérer au SDES et de lui transférer son pouvoir concédant pour l'organisation de la distribution publique d'électricité sur son territoire.

La procédure d'adhésion de la commune s'est conclue par la signature d'un avenant n°2 au contrat de concession, qui entérine également la « départementalisation » du SDES. Dorénavant le syndicat rassemble toutes les communes de Savoie sur lesquelles ERDF-EDF est le concessionnaire. Conformément aux accords EDF-FNCCR, le SDES bénéficiera d'un supplément de redevances versé par le concessionnaire de 300 000 euros par an.



*L'hôtel de ville de Tresserve*

Parallèlement, la commune de MONTRICHER-ALBANNE, dont le territoire était jusqu'à décembre 2009, partagé entre 2 distributeurs : une régie et ERDF, a décidé de quitter le SDES. En conformité avec la réglementation en vigueur applicable aux communes fusionnées, elle a choisi de ne conserver qu'un seul distributeur. La mise en œuvre de cette décision a conduit le concessionnaire ERDF à restituer à la commune un certain nombre de réseaux implantés sur son territoire dont elle assurait l'exploitation.

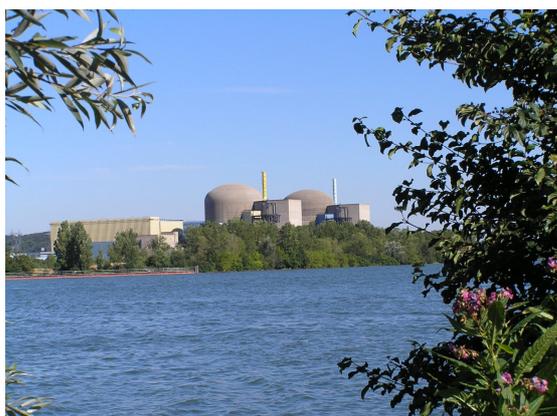
Cette modification du périmètre de la concession, impose également à EDF le transfert d'une centaine de clients domestiques et de quelques entreprises au profit de la régie.

## • Actions principales en direction des collectivités locales :

La mise en place des nouvelles lois concernant l'urbanisme (SRU et UH) est applicable aux raccordements électriques depuis le 1er janvier 2009. Ces nouvelles dispositions réglementaires placent la collectivité en charge de l'urbanisme au centre des décisions en matière d'urbanisme, y compris en matière d'équipement de réseau public de distribution.

Début 2009, plusieurs réunions ont été organisées avec la DDEA de Savoie pour porter les messages relatifs à ces nouvelles dispositions. Tout au long de l'année, les maires ont été rencontrés pour examiner, au cas par cas, chaque projet d'autorisation d'urbanisme, notamment dans le cas où celle-ci induisait une participation financière de la commune pour une extension d'un ouvrage public d'électricité. Pour 2010, des modifications sont prévues dans le texte réglementaire, qui auraient pour conséquence une participation financière plus importante d'ERDF aux renforcements de réseaux.

Outre les nombreuses réunions spécifiques relatives à la loi SRU, ERDF Savoie a, pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, réuni les secrétaires de mairies en mai, juin et septembre. Le nombre élevé de participant(e)s, environ 200 personnes, à ces réunions nous pousse à renouveler ces opérations de communication à destination des plus proches collaborateurs (collaboratrices) des maires.



En mai 2009, un groupe d'élus savoyards a pu visiter la centrale nucléaire de Saint- Maurice en Isère.

Enfin, en novembre 2009, le salon des maires fut l'occasion pour ERDF de retrouver un groupe de maires à Paris.

Par ailleurs, en partenariat avec les Collectivités Locales, une trentaine de postes électriques, endommagés ou tagués, ont ainsi été décorés grâce à la réalisation de fresques murales. Ces actions s'inscrivent dans le cadre des chantiers d'insertion professionnelle et sociale, destinés à des jeunes.



*A la Chapelle du Mont du Chat*

- **Actions principales en direction du grand public :**

Le distributeur ERDF a réuni les associations de consommateurs en décembre 2009 afin de les informer sur l'ouverture des marchés, les détails de la loi SRU et leur impact pour le pétitionnaire d'un permis de construire. Le photovoltaïque et Linky étaient bien sûr également au programme de la réunion.

- **Actions principales en direction des professionnels :**

Le 27 janvier 2009, se sont tenues à Lyon les 2<sup>èmes</sup> assises de l'Efficacité Energétique, sous la présidence d'EDF et du Gimelec. Ce rendez-vous majeur destiné aux gestionnaires et propriétaires de bâtiments privés et publics, aux bureaux d'études et aux collectivités territoriales, s'inscrit directement dans le sillage du Grenelle de l'environnement.

Il a fortement mobilisé la profession autour des objectifs d'économies d'énergie et de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>: plus de 900 personnes y ont assisté. Ces assises, par le biais de nombreux témoignages dans des domaines aussi variés que l'immobilier, les énergies renouvelables, l'éclairage, les ONG, ont fait la part belle aux cas concrets d'amélioration de la performance énergétique dans les bâtiments.



## 1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010

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 :

En juin 2009, le député Jean-Claude Lenoir, Président du Conseil supérieur de l'énergie, qui présidait un groupe de travail auquel a participé ERDF, a proposé, dans ses conclusions présentées au Ministre d'Etat Jean-Louis Borloo, un certain nombre d'aménagements pour le calcul de la contribution à la charge des collectivités lors d'une opération de raccordement individuel en basse tension. Il s'agit, d'une part, d'exclure du périmètre de facturation de la contribution due au titre de l'extension les coûts de remplacement d'ouvrages existants au même niveau de tension. Ces coûts sont à prendre en charge par les gestionnaires de réseaux, à partir du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité. D'autre part, il est préconisé d'élargir le champ d'application des formules simplifiées pour le chiffrage de la contribution.

ERDF a intégré ces nouvelles dispositions dans une nouvelle version de son barème qui a été validé le 7 janvier 2010 par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour application à compter du 7 avril 2010.

### 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) sont en cours de modification, avec concertation de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR) et des associations de consommateurs représentatives.

Les nouvelles CGV seront mises en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et les principales évolutions devraient concerner la mise en conformité avec la réglementation et la clarification de la relation clients (indemnisation des clients, utilisation des données personnelles, paiement des factures, plafond de ressources pour l'éligibilité au TPN...).

### La nouvelle présentation des factures destinées aux collectivités locales

En 2010, les factures des collectivités locales font l'objet d'une nouvelle présentation. L'objectif de cette modification est de proposer une information plus complète et plus lisible. La nouvelle facture regroupe les tarifs bleus des collectivités. Sur option, les tarifs jaunes et verts pourront être ajoutés. Cette facture comprend aussi une synthèse des montants facturés et une annexe détaillée par site. La nouvelle facture permet également d'afficher le nom et les coordonnées du conseiller EDF qui gère l'ensemble des contrats d'une collectivité. Un courrier et un document explicatif seront adressés aux collectivités locales dans le mois suivant la réception des premières factures modifiées.

### L'émergence des projets « Smart grid »

Dans quelques régions, EDF et ERDF participent à l'émergence d'expérimentation de « smart grid » : Il s'agit de systèmes « intelligents » d'optimisation de l'équilibre entre la production et la consommation sur une zone, permettant en particulier une intégration au réseau facilitée pour la production d'énergies renouvelables. L'apport des technologies informatiques devrait économiser l'énergie, sécuriser le réseau et en réduire les coûts. L'émergence de « smart grid » est accentuée par l'évolution des logiques régulatrices introduites par l'ouverture à la concurrence des marchés de fourniture d'électricité. Les clients se montrent très intéressés par ces démarches qui les encouragent à consommer mieux et donc optimiser leur facture, à travers notamment des offres tarifaires nouvelles possibles avec le « smart meter ».



## 2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

### 2.1 - Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires, assurées conjointement par EDF et ERDF conformément aux contrats de concession signés avec les collectivités territoriales. Le contenu de ces missions, qui s'exercent dans le cadre d'un système tarifaire fixé par les pouvoirs publics, a été précisé par le législateur<sup>1</sup>.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

Cette activité est financée pour l'essentiel par le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE). Ce tarif, payé par tous les utilisateurs du réseau public de distribution, est fixé par voie réglementaire. Il couvre les coûts de distribution d'électricité qui comprennent principalement : l'acheminement proprement dit, la gestion de la clientèle, le comptage et une partie (40%) des coûts de raccordement des utilisateurs au réseau.

<sup>1</sup> Cf. Loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières : article 14 modifié par l'article 23 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

### La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

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

Le bénéfice des tarifs réglementés de vente reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

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

## 2.2 - Panorama des clients de la concession

### Les clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité

- Les producteurs (clients en injection)

Les producteurs, ou clients en injection, fournissent de l'électricité au réseau de distribution publique, à partir d'installations de production d'électricité raccordées sur le réseau BT ou sur le réseau HTA. Cette production d'électricité décentralisée qui est injectée sur le réseau de distribution publique est en forte progression sur 2009 comme en témoigne la multiplication par 7 au niveau national des raccordements des petits producteurs d'énergie photovoltaïque.

On distingue ces clients selon la nature et l'origine de l'électricité produite. A la maille de la concession, l'évolution à fin 2009 des raccordements des producteurs est illustrée dans le tableau ci-après.

Producteurs raccordés (cumul en fin d'année)	2008	2009	Variation
Puissance installée des producteurs d'énergie d'origine éolienne (kVA)	8	8	
Nombre de producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque (<36kVA)	301	545	81,1%

## • Les consommateurs (clients en soutirage)

Les clients en soutirage sont des clients qui prélèvent de l'électricité sur le réseau. Ils sont raccordés au réseau de distribution et consomment de l'électricité.

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

Total des clients raccordés en BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	292 090	296 539	1,5%
Energie acheminée en kWh	1 934 892 542	1 979 778 334	2,3%

Total des clients raccordés en HTA	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	2 032	2 026	-0,3%
Energie acheminée en kWh	963 334 983	931 202 807	-3,3%

Total des clients HTA et BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	294 122	298 565	1,5%
Energie acheminée en kWh	2 898 227 525	2 910 981 141	0,4%

L'effet de la crise s'est bien sûr fait sentir sur les consommations 2009, et tout particulièrement pour les clients les plus importants. Ainsi en moyenne sur notre région, ceux en contrat CARD ont vu leur consommation diminuer de plus de 10%, les C2-C4 d'environ 8% tandis que les clients au « tarif vert » de seulement 2%.

## Le cadre contractuel

### • Pour les producteurs (clients en injection)

Le dispositif contractuel de ces clients s'articule autour de deux contrats :

#### Un contrat d'accès au réseau

L'installation de production doit être raccordée au réseau public de distribution. Le producteur passe avec ERDF un Contrat de Raccordement d'Accès et d'Exploitation (CRAE) qui lui donne le droit d'injecter du courant sur le réseau.

#### Un contrat d'achat

Le producteur doit choisir l'option de vente de son énergie: vente de la totalité, vente du surplus, ou autoconsommation. Il a deux possibilités pour la vente de l'énergie produite : vendre à un acheteur sur le marché de l'électricité ou vendre à l'acheteur EDF dans le cadre de l'obligation d'achat (OA).

## • Pour les consommateurs (clients en soutirage)

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, tous les clients, qu'ils soient résidentiels, professionnels, entreprises ou collectivités locales peuvent :

**Rester au tarif réglementé de vente, tarif fixé par les pouvoirs publics et proposé exclusivement par les fournisseurs historiques, c'est à dire EDF et les entreprises locales de distribution ayant une activité de fourniture.**

Pour ces clients qui relèvent du service public de la fourniture, les prestations d'acheminement et de fourniture sont régies par la concession de distribution publique.

**Exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat avec un fournisseur d'électricité.**

Pour ces clients qui exercent leur éligibilité, seule la prestation d'acheminement de l'énergie électrique demeure régie par la concession de distribution publique.

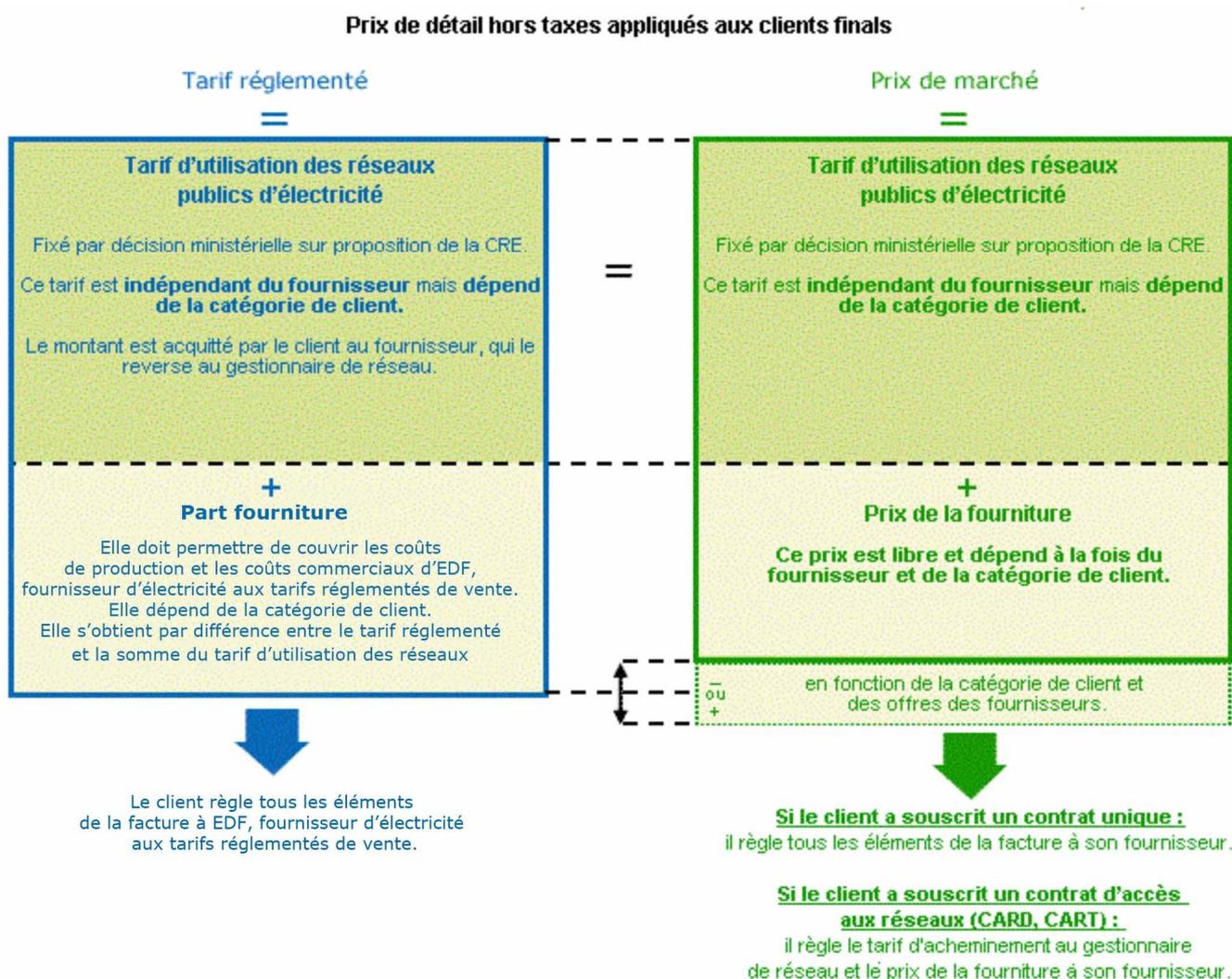
Le cadre de l'éligibilité est fixé par l'article 22 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité complété par le décret n°2004-597 du 23 juin 2004. L'éligibilité est la possibilité pour un consommateur de choisir, pour son ou ses sites de consommation, le ou les fournisseurs d'électricité de son choix. Le prix et les modalités de la fourniture dépendent alors du fournisseur et de la catégorie du client.

### Les dispositifs contractuels usuels pour les consommateurs :

Les clients forment 5 catégories distinctes (C1 à C5) en fonction de la tension de livraison et de la puissance nécessaire.

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

Zoom sur le prix de détail hors taxes appliqué aux clients finals :



**TURPE 3 : un nouveau tarif d'acheminement adopté en 2009**

Depuis le 1er août 2009, un nouveau tarif d'acheminement (TURPE 3) est entré en vigueur. Il est applicable sur une période de quatre ans jusqu'en 2012.

Les principes retenus pour la tarification de l'acheminement sont les suivants:

- Le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans la loi du 10 février 2000, c'est la **péréquation tarifaire** :
- Le tarif est indépendant de la distance entre le point d'injection (site de production) et le point de soutirage (site consommateur), c'est le principe du « **timbre poste** »
- Le tarif est fonction de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée.
- Pour certaines versions tarifaires, les prix sont différenciés selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. C'est le principe de l'**horo-saisonnalité**.

## Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	274 148	276 962	1,0%
Energie vendue en kWh	2 528 894 646	2 550 009 922	0,8%
Recettes en €	201 842 283	209 621 153	3,9%
dont acheminement en €	86 622 286	88 510 112	2,2%

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

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

Tarif Bleu	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	268 548	271 292	1,0%
Energie vendue en kWh	1 399 762 060	1 428 211 031	2,0%
Recettes en €	120 595 247	122 040 636	1,2%
dont acheminement en €	55 221 485	56 074 518	1,5%

Tarif Jaune	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	3 803	3 885	2,2%
Energie vendue en kWh	390 320 397	400 116 555	2,5%
Recettes en €	34 036 171	37 489 308	10,2%
dont acheminement en €	14 602 782	15 188 353	4,0%

Tarif Vert	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	1 797	1 785	-0,7%
Energie vendue en kWh	738 812 189	721 682 336	-2,3%
Recettes en €	47 210 865	50 091 209	6,1%
dont acheminement en €	16 798 019	17 247 241	2,7%

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

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif « bleu »), soit une augmentation modérée de 1,9 %.

À titre d'illustration, l'impact de ce mouvement tarifaire pour un foyer logeant dans une habitation de 100 mètres carrés est compris entre 0,5 et 1,5 euros TTC par mois en moyenne, selon les usages et la consommation d'électricité.

Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs « jaune » et « vert »), la hausse moyenne est inférieure à 0,3 centime d'euro par kWh.

La différenciation des hausses pour les particuliers et les entreprises et selon les catégories de tarifs, réalisée lors de cette évolution tarifaire, vise notamment à résorber les écarts existants entre les différents types de consommateurs et à inciter à une meilleure maîtrise de l'énergie. Par exemple, la hausse sera en général moindre pour les clients qui ont souscrit à l'option « Heures creuses » plutôt qu'à l'option « Base ».

Les tarifs réglementés de l'électricité en France sont parmi les plus bas d'Europe, de 27% inférieurs à la moyenne de la zone euro pour les particuliers et de 34% inférieurs pour les entreprises après cette hausse.

Ce mouvement tarifaire concerne à la fois les activités de fourniture et d'acheminement d'électricité, car il tient compte des nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution en vigueur depuis le 1er août 2009.

Pour EDF, « ce mouvement tarifaire accompagne la forte accélération des investissements d'EDF en France, qui atteignent cette année plus de 7,5 milliards d'euros, dont près des ¾ en maintenance. Il s'agit de répondre aux exigences de qualité d'alimentation et de service public, et de continuer à faire bénéficier dans la durée les consommateurs d'une énergie compétitive et sans CO2. Le Groupe EDF est ainsi le premier investisseur dans le pays ».

- **La modification des modalités d'affichage de la CTA sur les factures**

Les modalités d'affichage de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) sur les factures adressées aux clients ont été modifiées à l'occasion du mouvement tarifaire d'août 2009.

La CTA est prélevée en addition du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture.

Elle a été instituée par les pouvoirs publics dans le cadre de la loi n° 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières (article 18).

Elle est calculée comme un pourcentage de la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (Turpe) associé à l'option de prix choisie par le client. Ce pourcentage et son évolution sont fixés par arrêté ministériel. La CTA est soumise à la TVA.

Tout comme le tarif d'acheminement, la CTA est indépendante du fournisseur, mais dépend de la puissance souscrite par le client et son mode d'utilisation de l'électricité.

Du 1er janvier 2005 au 14 août 2009, la CTA était incluse dans le montant hors taxes des tarifs réglementés de vente de l'électricité et n'apparaissait pas de façon distincte sur la facture.

Depuis le 15 août 2009, la CTA a été retirée du montant hors taxes des tarifs réglementés de vente et figure désormais sur une ligne distincte de la facture.

EDF informe ses clients sur cette évolution de l'affichage de la CTA par divers canaux :

- diffusion d'un message sur les factures au dernier trimestre 2009,
  - diffusion d'une lettre « EDF vous informe » avec les factures au 1<sup>er</sup> semestre 2010,
  - information mise à disposition sur internet.
- **L'évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu » au 1<sup>er</sup> octobre 2009**

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> octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure des CGV (septembre 2007).

Les nouvelles dispositions sont essentiellement les suivantes :

- précisions sur les modalités de prise d'effet du contrat : indication du délai moyen de mise en service à compter de la souscription du contrat par le client (5 jours sur installation existante, 10 jours en cas de raccordement) (art. 3.1),
- précisions apportées sur les modalités du conseil tarifaire délivré par EDF au client lors de la conclusion du contrat (art. 4.3), précisions sur les engagements et les responsabilités d'EDF à l'égard du client en matière de continuité et de qualité de la fourniture d'électricité (art. 5.1),
- précisions relatives à la facturation :
  - réduction du délai de contestation des factures par EDF adressées au client : le délai passe de 5 ans à 2 ans en application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 (art. 7.4),
  - informations relatives au catalogue des prestations du distributeur ERDF et au catalogue des services du fournisseur EDF, respectivement disponibles sur [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) et [www.edf-bleuciel.fr](http://www.edf-bleuciel.fr) et dans lesquels figurent la liste des prestations et des frais ainsi que leurs montants (divers articles). A ce titre, y est indiqué le montant des frais facturés au client en cas de rejet des prélèvements automatiques & TIP (art.8.2).
- précisions relatives au paiement des factures :
  - en cas de pluralité de clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures (art. 8.1),
  - précisions sur les modalités de coupure à l'initiative d'EDF en cas de non-paiement des factures par le client conformément au décret n°2008-780 relatif au traitement des impayés (art. 8.4),
  - précisions sur les dispositions liées au Tarif de première nécessité (TPN) et au Fonds de solidarité pour le logement (FSL), conformément au décret n°2008-780, relatif au traitement des impayés : conditions pour en bénéficier (notamment : seuils de ressources), moyen d'accéder aux informations,... (art. 8.5),
  - précisions sur les modalités de facturation des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature applicables au contrat (art. 8.8).
  - précisions dans les dispositions relatives au médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante en charge de promouvoir la résolution amiable des litiges relatifs aux contrats d'électricité et de gaz (art. 11.2),
  - précisions sur les moyens de contacter EDF : le client doit se reporter à l'adresse postale et au numéro de téléphone figurant sur sa facture (art. 13).

## Les clients de la concession hors Tarifs Réglementés de Vente

Total Acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1 à C5)	19 974	21 603	8,2%
Energie acheminée en kWh	369 332 879	360 971 219	-2,3%
Recettes d'acheminement en €	11 564 159	11 646 095	0,7%

On distingue ces clients selon leurs caractéristiques techniques de raccordement (puissance souscrite et niveau de tension) mais aussi selon leurs modalités contractuelles.

Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C4-C5)	19 739	21 362	8,2%
Energie acheminée en kWh	144 810 085	151 450 748	4,6%
Recettes d'acheminement en €	5 601 836	5 938 591	6,0%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1-C2-C3)	235	241	2,6%
Energie acheminée en kWh	224 522 794	209 520 471	-6,7%
Recettes d'acheminement en €	5 962 323	5 707 504	-4,3%

L'évolution tarifaire du TURPE au 1er août 2009 a conduit à une hausse moyenne de l'acheminement de 1% pour les tarifs HTA et de 3,9% pour les BT >36kVA.

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

Nombre de contrats à fin :	Concession	
	2009	
Nombre de contrats uniques	21 577	
Nombre de contrats CARD	26	

## 2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009

### Le développement et l'exploitation des réseaux

#### • L'accueil des clients

ERDF a organisé ses activités d'accueil de la façon suivante :

##### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » : Pour la concession : N° AZUR **0810 333 0XX** (XX= N° du département)

##### L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l' « **Accueil Acheminement Electricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement de l'électricité pour les clients du marché de masse (professionnels et particuliers) ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

##### L'accueil pour le raccordement des installations de consommation

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Electricité** » (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux. L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit les devis, réalise les études et suit les travaux. Les équipes des ARE jouent également un rôle d'information et d'éventuelle réorientation des clients.

##### L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Producteur** ». Le demandeur, après avoir saisi son numéro de département, est orienté vers l'agence régionale qui sera en charge de son dossier.

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « l'Accueil Raccordement des producteurs HTA et BT > 36kVA ».

Les coordonnées de ces différents accueils sont communiquées en **6.1 Interlocuteurs à votre écoute**

ERDF exerce ces missions d'accueil dans le respect des principes de son code de bonne conduite : transparence, objectivité, non discrimination, protection des informations commercialement sensibles.

Région Rhône Alpes Bourgogne :

Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF	Rhône-Alpes Bourgogne 2009
Accueil Acheminement	90,0%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	89,3%
Accueil Dépannage	94,6%

## • Le raccordement des clients

La prestation de raccordement consiste à réaliser, dans le respect des obligations légales et réglementaires :

- L'extension, si elle est nécessaire, du réseau public de distribution d'électricité, c'est-à-dire son allongement, voire le remplacement de certaines parties du réseau lorsque la capacité de celui-ci est insuffisante pour desservir l'installation du demandeur,
- le branchement du local ou de l'installation électrique au réseau public de distribution d'électricité.

Tout client, consommateur ou producteur, qui en fait la demande peut être raccordé au réseau public de distribution d'électricité. Le cadre réglementaire, technique, contractuel et financier de la réalisation du raccordement est publié sur le site internet d'ERDF.

ERDF assure le raccordement de l'installation ou du site concerné au réseau public de distribution dans le respect de ce cadre et des dispositions du cahier des charges de concession.

En ce qui concerne le raccordement des producteurs, la simplification des procédures a permis en 2009 de réduire de 10 à 4 mois en moyenne le délai de raccordement des producteurs photovoltaïques dans un contexte de croissance forte de ce type d'installations.

La prestation de raccordement se déroule en trois étapes :

### • L'accueil et la qualification de la demande

L'Accueil Raccordement Électricité (ARE) ou l'Accueil Raccordement Producteurs reçoit les demandes de raccordement, procède à leur qualification dans les cas simples ne nécessitant pas de travaux de réseau ou les transmet à un Guichet Marché d'Affaires (GMA) si des travaux de réseau doivent être envisagés.

Le demandeur devra notamment préciser la puissance de raccordement de son installation. En effet, celle-ci permet de dimensionner les ouvrages et de calculer la contribution pour le branchement et pour l'extension de réseau.

La contribution pour le branchement est à la charge du demandeur.

Si le raccordement électrique d'une construction nouvelle ou d'un site a fait l'objet d'une Autorisation d'Urbanisme, la contribution pour les travaux d'extension de réseau, lorsqu'ils sont nécessaires, est généralement prise en charge par la commune.

Le montant de la contribution est déterminé à l'aide d'un barème, en fonction des travaux à réaliser.

### • La proposition de raccordement

Au terme des échanges avec le demandeur, lui permettant d'exprimer ses besoins, ERDF lui adresse un courrier qui acte que son dossier de demande est complet et qui annonce le délai dans lequel lui sera envoyée une Proposition de Raccordement. Dans les cas simples, cette proposition peut être établie immédiatement et sera jointe au courrier.

Cette proposition comprend un descriptif technique, un échancier prévisionnel, le montant de la contribution à la charge du demandeur et les coordonnées de l'interlocuteur.

Elle précise également si des équipements publics mis à la charge de la collectivité sont nécessaires qui conditionneront la réalisation du raccordement

### • La réalisation des travaux et la préparation de la mise en service

A réception de l'accord et du paiement du client, la réalisation des travaux peut commencer, si les éventuels équipements publics nécessaires mis à la charge de la collectivité ont été acceptés par cette dernière.

Son échéancier est alors confirmé au demandeur, et lui sont rappelées les conditions qu'il aura à réunir pour obtenir la mise en service de son installation.

Notamment, la mise en service de l'installation privée du demandeur ne pourra intervenir que si ce dernier a choisi un fournisseur d'électricité et a souscrit un contrat de fourniture auprès de celui-ci.

### Indicateurs de suivi des branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 KVa sans extension de réseau

Raccordements : Indicateurs de suivi	Rhône-Alpes Bourgogne 2009
Délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples C5 (en jours)	38

### • Les prestations et interventions techniques

ERDF réalise, pour les utilisateurs du réseau, qu'ils soient clients, fournisseurs ou producteurs, les prestations et interventions techniques nécessaires à l'exercice de sa mission.

Ces prestations sont qualifiées et tarifées dans le « **Catalogue des prestations** » qui est publié sur le site Internet d'ERDF.

Ce catalogue décrit les prestations proposées :

- aux clients consommateurs d'électricité et aux fournisseurs : mise en service, résiliation, prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage, conseils relatifs au contrat d'acheminement, interventions pour impayé, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, prestations liées à la qualité de fourniture, modification de raccordement.
- aux producteurs d'électricité : intervention sur point d'injection, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, traitement et transmission des données de relevé, interventions d'exploitation, prestations liées à la qualité de l'alimentation, modification de raccordement.

Prestations et interventions techniques : indicateurs de suivi	Rhône-Alpes Bourgogne 2009
Taux de mise en service sur installations existantes dans les délais standards ou convenus (sur clients C5)	93,3%
Taux de résiliation dans des délais standards ou convenus (sur clients C5)	89,8%

## La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

### • La proximité avec les clients par un dispositif multi canal adapté

La proximité est l'un des engagements d'EDF vis-à-vis de ses clients. Dans cette optique, EDF propose à ses clients un dispositif multi-canal, afin que chacun puisse entrer en contact avec EDF par le canal le plus adapté à son besoin ou à ses habitudes ;

**Les canaux automatisés** (web, Serveur Téléphonique Interactif, SMS – paiement facture et transmission des index) offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils procurent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux offres et services d'EDF à tous moments choisis par le client,

**Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un Conseiller EDF au prix d'un appel local via des numéros « azur » (tarification locale) disponibles :

- pour tous nos clients : le 0810 050 333 du lundi au samedi de 8h à 21h,
- pour les clients souhaitant des informations sur les dispositifs solidarité : le 0800 65 03 09,
- pour les clients souhaitant des informations sur le Tarif de première nécessité en électricité : le 0800 333 123.

**Le canal courrier et les courriels** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes en 8 jours pour les courriers et 48 heures pour les mails. En fonction de la complexité de la demande, un accusé réception rapide est adressé et une promesse de délai de réponse est précisée.

**Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 153 boutiques et d'un réseau de forces de vente terrain pouvant se déplacer au domicile des clients ayant un projet (travaux, MDE...), et sont complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60% des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ainsi que l'évolution des pratiques dans le domaine de la vente de services ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur téléphonique interactif, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone) : le dispositif multi canal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples, mais aussi un positionnement des canaux physiques axé sur le traitement des demandes complexes ou qui impliquent le client.

Ce dispositif multi canal permet d'accueillir tous nos clients et de répondre à leurs demandes. En complément, EDF, qui attache une importance et une exigence particulière au traitement des demandes des clients vulnérables, a mis en place une filière dédiée à la solidarité permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction clientèle.

- **La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact clients**

#### **Le canal boutiques d'EDF**

Constitué de 153 implantations réparties sur le territoire national, le canal boutiques représente trois grands enjeux pour EDF :

- un enjeu de proximité vis-à-vis des clients : il est un maillon indispensable de la politique multi-canal d'EDF pour répondre aux demandes complexes des clients (notamment projets, solidarité),
- un enjeu d'image : il est la vitrine du groupe EDF et doit dans ce cadre porter le positionnement d'EDF sur l'éco-efficacité énergétique,
- un enjeu de développement : la transformation de ce réseau historique d'accueils physiques en un vrai canal de vente doit permettre de répondre à l'enjeu de développement sur de nouveaux services autour de la fourniture, de la maîtrise de l'énergie, des énergies renouvelables,...

L'évolution du canal boutiques d'EDF permet de poursuivre un double objectif : d'une part le maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle et d'autre part l'amélioration de la performance des contacts avec les clients en traitant l'ensemble des demandes relatives au contrat de fourniture d'électricité et en développant les conseils autour de l'éco-efficacité énergétique.

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 Point Services EDF, c'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 EDF 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.
- un service complémentaire au service « Cash Compte » aussi disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Ce réseau EDF de points de contact au public est constitué de plus de 400 sites équipés de ce concept de Point Service (essentiellement des bureaux de La Poste).

#### **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 de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou de 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, selon les modalités de fonctionnement des structures auxquelles EDF participe, nos enjeux sont de :

- recréer un dialogue,
- disposer d'un relais de proximité,
- prévenir des difficultés de paiement,
- diffuser une information adaptée,

- apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants,
- 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 prennent des formes différenciées (PIMMS, RSP,...). À la fin 2009, on en recensait 115 en activité.

## La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

### • Les actions à destination des clients vulnérables

#### Les fondements de notre politique

La démarche d'EDF vise à accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité en se focalisant sur la préservation de l'accès à l'énergie, la diminution des impayés d'énergie et la lutte contre la précarité énergétique. Cette démarche comprend 3 volets :

- un volet « financement », qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires et pour la mise en œuvre d'actions de prévention,
- un volet « accompagnement », au travers duquel les personnels d'EDF se mobilisent afin d'apporter des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté, qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence,
- un volet « prévention », qui couvre les champs de la recherche en matière de précarité énergétique, la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles aux solutions 3E (éco-efficacité énergétique) et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

#### Le financement : FSL et TPN

La politique de financement couvre essentiellement deux domaines :

- les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) : EDF est le plus important contributeur de ce fonds après les collectivités territoriales. Il sert à financer l'action des conseils généraux en matière d'aides au logement (accès, maintien, paiement des factures de fluides).

#### **Informations clés :**

En 2009, EDF a augmenté sa dotation aux fonds de 10%, la portant à 22 M€. 211 859 ménages aidés en 2009.

65% des clients aidés ne sollicitent pas d'aide dans les 12 mois qui suivent.

La dotation d'EDF pour Rhône-Alpes-Auvergne représente plus de 2 millions d'euros et contribue ainsi à aider près de 17 500 ménages.

- les tarifs sociaux de l'énergie : EDF assure la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'ensemble des territoires hors DNN pour les ayants-droits de son portefeuille.

**Informations clés :**

TPN : une réduction moyenne de 70€ TTC pour 936 000 clients à fin juin 2009, 10% d'entre eux sont également aidés par les FSL. Pour Rhône-Alpes Auvergne, 80 549 clients bénéficiaient du TPN.

**L'accompagnement : Décret impayés, pôles solidarité, structures de médiation**

La politique d'accompagnement s'appuie sur la réglementation en vigueur (décret du 13 août 2008), qu'elle applique en conjuguant proximité, simplicité et réactivité, afin de faciliter les démarches des acteurs sociaux et à apporter des solutions adaptées aux clients aidés.

- la mise en œuvre du décret « impayés » : EDF veille à l'application irréprochable du décret, en assurant une procédure de relance assouplie pour les clients fragiles. Par ailleurs, EDF assure le maintien de l'énergie au niveau de la puissance souscrite.

**Informations clés :**

Mise en place d'un accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie (Accompagnement énergie) pour tous les clients en difficulté.

- les pôles solidarité : afin de faciliter le travail quotidien des conseils généraux et des communes en matière de lutte contre la précarité, EDF a mis en place une organisation spécialement dédiée composée de 350 collaborateurs spécialisés dans le traitement des dossiers complexes.

**Informations clés :**

350 collaborateurs dont 40 en Rhône-Alpes Auvergne.

Un partenariat national avec l'UNCCAS, construit sur le partage d'expérience et la formation des travailleurs sociaux des CCAS aux questions énergétiques.

Un partenariat avec chacun des conseils généraux dans le cadre du FSL, plus de 300 000 appels traités par an.

Un bon niveau de satisfaction de nos partenaires : 85% de satisfaction et 90% de bonne image (source LH2 pour EDF).

- un n° vert solidarité (0 800 65 03 09) : afin de garantir aux personnes en situation d'urgence sociale un accueil gratuit 7j/7 et 24h/24. Ce numéro permet d'informer les personnes sur les dispositifs existants et de les orienter vers ceux qui sont les plus adaptés à leur situation.
- la construction d'un solide réseau de partenariats autour de la médiation sociale : en complément de son dispositif d'accueil habituel (Centre Relations Clients, boutiques, sites internet), EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation - PIMMS, PSP et autres - permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives et avec les grands facturiers les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue, ...). Ces structures, qui contribuent au développement économique local, proposent également des sessions de sensibilisation aux économies d'énergie, des interventions au domicile, et des formations en pied d'immeuble sur les économies d'eau et d'énergie, le tri sélectif, etc.

**Informations clés :**

115 structures créées à fin décembre 2009 dont 11 PIMMS pour Rhône-Alpes Auvergne.  
140 000 contacts annuels, 10 000 formations à la maîtrise de l'énergie (MDE),  
20 000 coupures évitées.

**La prévention : lutte contre la précarité énergétique, MDE, Accessibilité 3E**

La politique de prévention part du constat que l'approche curative (financement des aides à l'énergie) ne permet pas de répondre efficacement à certains problèmes rencontrés sur le terrain, qu'ils soient comportementaux (mauvaises habitudes de consommation) ou structurels (« passoires thermiques », matériel énergivore). A ce constat s'ajoute la conviction qu'EDF, en tant que premier énergéticien français, doit accompagner l'ensemble de ses clients dans une démarche de « consommer juste ». C'est d'autant plus vrai dans un contexte où l'impact de la consommation d'énergie sur l'environnement devient une question de société, pour laquelle les énergéticiens ont des comptes à rendre. C'est pourquoi EDF a décidé non seulement de participer à la lutte contre la précarité énergétique mais également d'accompagner ses clients les plus fragiles, qui ne disposent pas en général des ressources nécessaires à cela, sur la voie de l'éco-efficacité énergétique. Pour ce faire, nous avons mis en place une stratégie en quatre axes :

- contribuer à la recherche en matière de lutte contre la précarité énergétique : EDF a engagé un important travail de recherche et développement en matière de précarité énergétique. Le groupe s'implique dans les démarches permettant d'améliorer la connaissance et l'identification de la précarité énergétique.

**Informations clés :**

Un engagement important dans l'étude et la caractérisation du phénomène de précarité énergétique.  
EDF est partenaire du réseau Rappel et du projet MEDDEM/Ademe/CSTB d'observatoire de la précarité énergétique.

- développer la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie : EDF est inscrit dans une démarche de partenariat avec les acteurs sociaux et plusieurs associations de référence pour développer la connaissance des bonnes pratiques en matière de maîtrise de l'énergie des acteurs sociaux et du monde associatif et faire évoluer les comportements clients en les sensibilisant aux économies d'énergie.

**Informations clés :**

Depuis 2007, des partenariats ont été noués avec de nombreux organismes et associations : UNCCAS, Union nationale des PIMMS, Fédération Envie, Restos du cœur, Unis-cités « Médiaterre », ...  
En 2009, plus de 10 000 personnes ont bénéficié d'une formation aux économies d'énergie sur le territoire national.  
Une approche spécifique développée en direction des bailleurs sociaux (formation MDE des concierges et des locataires, animations en pied d'immeubles).

- favoriser l'accès à l'éco-efficacité énergétique : à travers son réseau de partenaires, collectivités et associations, EDF a développé une démarche visant à faciliter l'accès à du matériel éco-efficace aux populations fragiles.

**Informations clés :**

Plus de 3 000 familles ont bénéficié gratuitement de matériel éco-efficace (coupe-veille, LBC) et d'un suivi personnalisé depuis 2007.

1 000 000 d'ampoules basse consommation ont été distribuées gratuitement par le biais de nos partenaires associatifs.

10 000 000 d'ampoules à prix réduit suite à un partenariat EDF/grande distribution

1 000 coupe-veilles distribués avec les Restos du cœur en 2009.

- contribuer largement à l'amélioration de l'habitat : l'habitat mal conçu ou mal isolé est l'une des causes majeures de précarité énergétique. EDF s'est donc engagé dans une démarche d'amélioration de l'habitat en partenariat avec les collectivités et le monde associatif, pour contribuer à diminuer le nombre de « passoires thermiques ».

**Informations clés :**

55 000 logements sociaux rénovés en 2008, 200 000 depuis 2005.

Développement de partenariats avec le monde associatif sur le champ de l'auto-réhabilitation et de la lutte contre l'habitat indigne.

Plusieurs projets « rénovation solidaire » en expérimentation.

- **« Accompagnement Énergie », un nouveau service personnalisé et gratuit pour aider nos clients en difficulté**

En 2009, en remplacement du service « Maintien de l'Énergie (SME) », EDF a expérimenté un service d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie. L'expérimentation ayant démontré l'intérêt d'un tel service, EDF en a décidé la mise en œuvre généralisée à la fin 2009.

10 millions de nos clients sont susceptibles de connaître des difficultés pour payer leur facture. Parmi elles, des personnes âgées isolées, des familles monoparentales et/ou nombreuses, des jeunes, ...

**« Accompagnement Énergie », c'est :**

- un service gratuit,
- un « conseil tarifaire »,
- un conseil sur les moyens de paiement,
- des conseils sur la maîtrise des énergies
- des offres de services gratuites facilitant la gestion et le suivi du budget,
- l'orientation accompagnée vers les acteurs sociaux et les dispositifs d'aides pertinents lorsque la situation du client est trop complexe pour être réglée par EDF seulement.

**Les points forts d'« Accompagnement Énergie » :**

- la personnalisation et une réponse adaptée à chaque situation,
- le respect de l'esprit du « décret impayés » d'août 2008, qui protège davantage les clients identifiés comme "fragiles" (clients TPN et FSL),

- la prévention et le dialogue, qui permettent d'éviter l'aggravation des situations, le repli sur soi et l'exclusion.

En 2010, « Accompagnement Énergie » va faire l'objet d'une communication ciblée à destination des interlocuteurs sociaux habituels d'EDF.

### • Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL est de :

<b>Participation EDF au FSL</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variation</b>
Sur votre département (en euros)	75 000	81 000	8,0%

A titre indicatif, il convient de noter que 808 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

### • 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 1er 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.

<b>Bénéficiaires du TPN</b>	<b>En cumul du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre</b>		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variation</b>
Concession	2 077	2 831	36,3%

### • Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Plusieurs actions préventives ont été engagées, grâce à la dotation complémentaire d'EDF de 6000 euros versée au département, comme par exemple la formation des travailleurs sociaux du département à la maîtrise de la demande énergétique, pour les familles en difficultés.

## 2.4 - La qualité des relations et des services

### Dans le cadre de la mission de développement et d'exploitation des réseaux

#### • L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF s'est engagé, dans le cadre du code de bonne conduite qu'il a mis en œuvre en 2009, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation, à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires et à adapter le cas échéant ses pratiques.

L'amélioration du délai de traitement des réclamations est un des objectifs d'ERDF qui s'est organisé pour permettre à ses clients de lui transmettre directement, via son site internet, leurs réclamations éventuelles concernant ses prestations, sans que ces derniers soient obligés de passer par leur fournisseur d'électricité.

Les réponses sont apportées aux clients par leur fournisseur d'électricité ou par ERDF directement en fonction des situations suivantes :

- Pour les réclamations ne relevant pas du contrat avec le fournisseur, et impliquant la seule responsabilité du distributeur ERDF : la réponse est apportée au client par ERDF.
- Pour les réclamations relevant du contrat avec le fournisseur et impliquant la responsabilité du fournisseur et/ou du distributeur ERDF : la réponse est apportée au client par le fournisseur. Elle comporte les éléments d'explication du distributeur transmis au fournisseur via le portail internet « Système de gestion des échanges » (SGE).

En 2009, le délai de traitement des réclamations mesuré à la maille régionale est :

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	2008	2009
Rhône-Alpes Bourgogne (en %)	94,6%	98,5%

#### • La qualité de la relation d'ERDF avec les collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	7,8	7,8
ERDF Savoie	8,0	8,2

Cet indice est calculé comme la moyenne des indices de satisfaction globale, sur une plage de 1 à 10.

ERDF a poursuivi en 2009 la mesure de la satisfaction des autorités concédantes et des communes. Cette enquête est menée de manière totalement indépendante en respectant les règles de déontologie de la profession par le prestataire Market Audit. En sus de l'appréciation quantifiée, ERDF analyse systématiquement les verbatims des entretiens. En 2009, la satisfaction reste à un niveau très élevé, image de l'investissement important d'ERDF dans la relation avec les collectivités et matérialisée par la mise à disposition d'interlocuteurs privilégiés pour chaque collectivité.

Près de 70 communes savoyardes ont ainsi répondu et nous ont permis d'analyser plus finement les sujets sur lesquels, il nous faut toujours travailler comme :

- La qualité des travaux, notamment les réfections définitives,
- Notre implication dans la vie locale des communes.

Nous remercions les collectivités locales de leur expression et de leur confiance. Elles nous ont placés parmi les 20 premiers départements pour la satisfaction des élus envers leur distributeur.

## • La satisfaction des clients

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

Des méthodologies spécifiques d'enquête sont appliquées à chaque segment de clientèle. Pour 2009, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

### Les clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Sur votre département	93,1%	92,8%

### Les clients professionnels raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Sur votre département	88,2%	88,2%

### Les clients raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement supérieure à 36 kVA ou raccordée en HTA (hors CARD)

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	89,8%	89,0%

Les clients C2-C4 sont principalement des clients entreprises sous Contrat Unique (CU) qui bénéficient ou non d'un tarif réglementé. La relation avec ces clients est donc essentiellement portée par les Fournisseurs, le Distributeur étant plus attendu sur la performance et la vérification des standards de prestations inscrits dans son catalogue des prestations.

L'enquête aborde les thèmes et processus majeurs tels que la mise en service, le relevé de compteurs, la qualité du réseau, les interventions techniques et le site internet du Distributeur.

89% des clients C2-C4 de Rhône-Alpes Bourgogne se déclarent satisfaits d'ERDF, résultat légèrement au dessus de la moyenne nationale (86%).

En 2009, ERDF a particulièrement œuvré pour améliorer les délais et la qualité des réponses aux réclamations, cet effort se poursuivra en 2010. ERDF a également travaillé pour une meilleure fluidité du processus pour les mises en service, elle a restructuré son site internet pour offrir une meilleure accessibilité à l'information recherchée. Enfin, en 2010, ERDF envisage de porter une réflexion globale Fournisseur Distributeur pour déceler les difficultés et améliorer le respect des délais d'intervention souhaités par les clients.

### Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD <sup>(*)</sup> HTA concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	87,2%	82,5%

*\*Contrat d'Accès au Réseau public de Distribution*

Pour ces clients « haut de portefeuille », l'enquête porte sur les thèmes et processus clés que sont l'accueil, le raccordement, la gestion des contrats, la gestion et la réalisation des interventions, le relevé et la mise à disposition des données de comptage, la facturation et le recouvrement, la qualité du réseau, le traitement des réclamations, ainsi que la satisfaction globale. Sur ce segment, Rhône-Alpes Bourgogne obtient aussi un résultat légèrement meilleur que la moyenne nationale. Afin de répondre aux attentes de ces clients, ERDF développe actuellement un site internet qu'elle envisage de mettre à disposition fin 2010, ce site sera dédié à la qualité de fourniture.

## Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés

### • L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent ainsi être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'organisation mise en place par EDF pour traiter les réclamations de ses clients s'est stabilisée en 2009. Ainsi, un client qui souhaite réclamer peut-il le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 130 000 réclamations écrites enregistrées en 2009 auprès des particuliers et professionnels, seuls 8 000 cas sont remontés en appel auprès des différents Services Régionaux Consommateurs ou du Médiateur EDF (soit environ 6%).

2009		
<b>Nombre total de réclamations écrites des clients Particuliers 1er niveau</b>	Maille Rhône-Alpes Auvergne	<b>13 914</b>

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement de ces réclamations, EDF a poursuivi en 2009 le travail d'analyse des motifs de réclamation de ses clients et engagé plusieurs actions comme :

- la mise en place d'une Gestion Électronique des Documents pour l'ensemble des courriers de réclamations qui permet d'améliorer la traçabilité des courriers de réclamations, de faciliter leur prise en charge rapide par les équipes spécialisées, d'améliorer les délais de réponse par une collaboration facilitée de ces équipes en cas de difficulté locale,
- l'évolution des outils de pilotage pour mieux maîtriser les différentes étapes du traitement et les délais associés,
- la réalisation d'un diagnostic des freins à la satisfaction client mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe et dont l'exploitation des recommandations est en cours,
- la communication forte, et mise en œuvre de structures et de mesures associées, conduite auprès des conseillers sur l'importance de traiter immédiatement les réclamations des clients.

### Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

*Traitement de premier niveau*

#### Centre de Relation Clients et Boutiques EDF

*22 Back-Office Réclamations pour les réclamations écrites et orales à traitement différé (impliquant le distributeur) dont 4 pour Rhône-Alpes Auvergne*

*Instance d'appel nationale*

#### Service National Consommateurs

*un seul niveau de recours affiché au client - traitement par les Services Régionaux Consommateurs*

*Médiation*

#### Médiateur EDF

Le dixième rapport du médiateur EDF a été publié en mai 2009 : le médiateur a reçu 2396 demandes en 2008, en augmentation de 52 % par rapport à 2007. Cette augmentation en volume s'explique par une attitude consumériste croissante de nos clients. En effet, bien informés des voies de recours et dans le cadre de la mise en concurrence des différents fournisseurs d'énergie, les clients sont plus réactifs dans l'expression de leur mécontentement. 84 % des réclamations proviennent de clients particuliers, 14 % de professionnels et 2 % d'entreprises. Au final, 311 dossiers ont été jugés recevables. 246 d'entre eux ont été clôturés dans l'année : dans 22 % des cas, les clients ont obtenu satisfaction, dans 37 % des cas, une solution transactionnelle a été proposée et enfin, pour les 41 % restant, les réponses préalablement apportées par les directions concernées ont été confirmées par le médiateur.

### • Le Conseil Tarifaire

Ce service donne au client la possibilité d'être acteur dans le choix de son tarif en l'aidant par un questionnaire adapté (habitude de consommation, équipements électriques, niveau de confort) à évaluer ses consommations, la puissance nécessaire ainsi que la version tarifaire, les mieux adaptées à ses différents usages. Ce service comporte des conseils sur l'utilisation des différents appareils.

**Nombre de Conseil Tarifaire**

**2009**

Sur votre Concession

**19 460**

## • Les indicateurs de mesure de la 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 collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique. Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

### Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment formulé une demande ou une réclamation auprès d'EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit le contact, la satisfaction résultant du traitement de leur demande ou de leur réclamation. En 2009, ce sont ainsi 43 427 clients particuliers et 13 967 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone auprès de TNS Sofres pour les clients particuliers et de LH2 pour les clients professionnels, dont 5 918 clients particuliers et 1 591 clients professionnels sur Rhône-Alpes Auvergne.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats.

Le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

De plus, des rencontres ont été organisées à Lyon, Valence, Chambéry et Saint Etienne en octobre et novembre 2009, avec de nombreuses associations de consommateurs pour les informer des changements majeurs en cours : hausse des tarifs, politique solidarité, traitement des réclamations, ma maison EDF Bleu Ciel sur le site Internet.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Rhône-Alpes Auvergne	83,7%	84,4%

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Rhône-Alpes Auvergne	82,0%	83,9%

Au cours de l'année 2009, de nombreuses actions ont été reconduites ou mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients sur le territoire de la concession :

- un dispositif d'écoute clients et de boucle de retour permet, à travers l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction client, d'identifier des axes d'amélioration des processus clients,
- un diagnostic des freins à la satisfaction client a été mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe à EDF dont l'exploitation des recommandations est en cours,
- une communication forte, et la mise en œuvre de structures et de mesures associées, a été conduite auprès des conseillers clientèle sur l'importance de traiter immédiatement les demandes des clients,
- un réseau d'échanges de bonnes pratiques régionales en matière de satisfaction a été créé.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire poursuivra ces actions en 2010, en les enrichissant de nouveaux axes de travail :

- organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux, incluant des conseillers experts pouvant répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- engagement des plateaux professionnels dans une démarche NF Services,
- adaptation des outils associés au service « Conseil Tarifaire ».

### Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, 1 557 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 statistique des résultats.

Cet indicateur est calculé sur la base du pourcentage de 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 donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2009, la satisfaction des collectivités locales en terme de relations avec EDF (communes, intercommunalités, conseils régionaux et généraux) reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits sur le plan national (et 83% sur Rhône-Alpes Auvergne).

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Leurs principales attentes vis à vis de la relation avec EDF sont, notamment, de renforcer la communication et la fréquence des contacts et d'obtenir plus d'informations sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services d'accompagnement permettant de réaliser des économies d'énergie.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales vis-à-vis d'EDF

Satisfaction des collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Rhône-Alpes Auvergne	83,0%	83,0%

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité du service et de la relation aux clients collectivités locales sur le territoire de la concession :

- EDF maintient pour chaque collectivité un interlocuteur commercial et de gestion du contrat dédié. Un courrier réaffirmant cet engagement et celui d'un contact annuel a été envoyé à toutes les collectivités,
- des services ont été développés pour simplifier la gestion du contrat de fourniture. L'accès personnalisé sur le site [edfcollectivités.fr](http://edfcollectivités.fr) permet désormais de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne, d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.
- de plus, à l'occasion d'un contact initié par EDF, une information sur la nouvelle facture regroupée a été réalisée auprès des collectivités susceptibles d'être intéressées.
- pour aider les collectivités dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques, un bilan annuel de consommation incluant tous les tarifs a été proposé. Plusieurs sessions de formations à la maîtrise des coûts énergétiques ont été organisées pour permettre à nos interlocuteurs dans les collectivités de se perfectionner dans ce domaine.
- la communication a été améliorée : la newsletter électronique mensuelle Commun'idée a été enrichie d'informations pédagogiques et d'interviews de personnalités. Cette newsletter est aujourd'hui adressée à plus de 65 000 contacts et présente un très bon taux d'ouverture de 30%. L'information mise à disposition sur le site [edfcollectivités.fr](http://edfcollectivités.fr) a également été approfondie et enrichie des spécificités régionales. Quatre clients sur cinq sont prêts à recommander ce site.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- développer le nombre de contacts et visites à l'initiative d'EDF, et renforcer la présence d'EDF auprès des petites collectivités (les coordonnées du conseiller service client dédié figurent sur les nouvelles factures),
- informer davantage nos clients sur le traitement de leurs demandes, notamment en améliorant la prise en compte et la qualité des réponses aux réclamations,
- continuer à faire progresser notre site Internet pour faciliter l'accès à l'information et à certains services.

### Les clients entreprises

L'enquête de satisfaction des entreprises est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, 3 000 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

En 2009, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 67% sur le plan national : la crise économique a fortement sensibilisé les entreprises sur le prix de l'énergie.

Les clients entreprises apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent notamment qu'EDF intensifie

l'information, apporte davantage de conseils et communique plus sur le traitement de leurs demandes.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	75%	67%

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire de la concession :

- l'information des clients sur les évolutions tarifaires a été systématisée,
- l'évolution du marché de l'énergie a été expliquée à l'occasion des renouvellements de contrats. En complément, l'actualité sur le marché de l'énergie est mise en ligne régulièrement sur le site edfentreprises.fr,
- sur ce site Internet, le parcours client a été simplifié pour faciliter l'accès aux différentes rubriques,
- des campagnes d'information sur l'accompagnement à la maîtrise de la demande d'énergie ont été réalisées,
- une newsletter électronique mensuelle est envoyée à une liste d'interlocuteurs, fortement étoffée en 2009.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- communiquer davantage auprès des entreprises autour des tarifs et de l'évolution du marché de l'énergie,
- accompagner les clients entreprises pour les aider à réaliser des économies d'énergie et réduire leur consommation de carbone,
- renforcer la qualité du service,
- augmenter le nombre de contacts pris à l'initiative d'EDF.

## 2.5 - Une relation de proximité avec les territoires

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

Au-delà de la relation entre concédant et concessionnaire, ces interlocuteurs œuvrent au quotidien pour promouvoir ou accompagner des initiatives locales, dans des domaines proches des métiers de la distribution d'électricité. Ainsi se rencontrent les besoins collectifs de la société et des enjeux industriels d'ERDF. ERDF s'engage au quotidien auprès des collectivités dans leurs actions de solidarité, de prévention des risques et développe des actions de préservation de l'environnement.

### • Accompagner les projets de territoires

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

Le projet de rénovation urbaine sur CHAMBERY le HAUT a donné lieu en juin 2007, à la signature d'une convention pour 3 ans : depuis ERDF accompagne les locataires lors des résiliations et des remises en service.

Parallèlement, le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) mené par CHAMBERY METROPOLE a donné lieu à une convention par laquelle ERDF s'engage pour l'accès à l'emploi et la médiation.

La convention de partenariat qui lie depuis 2008, ERDF Savoie et l'atelier de peinture de l'Association des paralysés de France poursuit son chemin. L'atelier de peinture a ainsi pu participer, en novembre 2009, aux journées HANDYNAMIQUE organisées par la mairie de CHAMBERY. En 2010, un nouveau partenariat sera engagé avec la Mission Handicap de la ville de CHAMBERY.

### • Soutenir l'insertion professionnelle

De façon complémentaire à l'accueil dans l'entreprise de jeunes sous contrat en alternance, ERDF mène des actions d'insertion professionnelle en partenariat avec des structures de l'économie sociale et solidaire et du secteur protégé (chantiers-école, entreprises d'insertion, établissements et services d'aide par le travail).

Dans ce cadre, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne diversifie les diplômes demandés : elle recrute du CAP jusqu'au Master et encourage les contrats d'alternance comme tremplins vers l'emploi : une quarantaine d'apprentis ont été recrutés en 2009. ERDF a également participé à la création d'un Bac professionnel Electrotechnique à Vénissieux pour favoriser l'insertion professionnelle dans les zones sensibles.

ERDF Savoie s'emploie activement à favoriser quelques initiatives locales comme :

- JOB ACADEMY : l'objectif de cette action est de conduire vers l'emploi durable une promotion de jeunes demandeurs d'emploi motivés présentés par la Mission Locale. Pendant 6 mois, ils ont bénéficié d'accompagnement pour leurs recherches individuelles, de rencontres et d'échanges avec les entreprises du réseau FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion). ERDF était la marraine de la promotion JOB ACADEMY 2009.

- DEFI : cette association a pour but d'aider à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en grande difficulté. Ses objectifs sont de :
  - Promouvoir la personne en la mettant en valeur avec la notion de contrat.
  - Développer chez chacun la dimension d'acteur et enrichir sa vie sociale.
  - Mobiliser chaque personne sur un projet d'avenir.
  - Favoriser l'insertion ou la réinsertion.
  - Valoriser les potentialités de chacun.



*A Mery, les jeunes ont réalisé cette fresque*

Plusieurs actions tripartites impliquant la commune, DEFI et ERDF Savoie ont été mises en place en 2009 pour par exemple « dé-tagguer » des postes de distribution publique.

De tels partenariats ont abouti sur La Motte-Servolex, Mery et Voglans à la réalisation de fresques murales sur les transformateurs : DEFI assure, pour le compte d'ERDF, la préparation du support, la commune finance le matériel et valide la fresque, les jeunes du canton la réalisent dans le cadre d'un chantier Jeunes.

## • Intensifier la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les populations susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité du réseau, ERDF déploie des actions de communication ciblées en partenariat avec les services de l'Etat, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs. Des sessions de sensibilisation spécifiques sont destinées au personnel du Bâtiment et des Travaux Publics. Un site Internet est disponible : [www.sousleslignes-prudence.com](http://www.sousleslignes-prudence.com). En Savoie, la campagne destinée plus spécifiquement aux pêcheurs et parapentistes, sur la sécurité au voisinage de nos ouvrages, a été renouvelée en juin 2009.

Le 5 octobre 2009, plusieurs élus locaux et entreprises ont participé à la démonstration d'un « camion court circuit » à MONTMELIAN : il s'agissait de simuler l'effet direct d'un court circuit à différentes intensités afin de pouvoir apprécier le dégagement intense de chaleur, le bruit et ses conséquences néfastes.



Depuis plusieurs années, ERDF participe aussi, aux cotés du BTP SAVOIE à la formation « Dommages ouvrages » pour la sensibilisation des entreprises aux risques encourus lors du travail au voisinage des ouvrages électriques sous tension. 2009 a vu la poursuite de ces réunions.

## MONTMÉLIAN

# Prévenir les accidents électriques

ERDF (électricité réseau distribution France) réunissait lundi, à son centre de Montmélian, les responsables des collectivités locales du canton de Montmélian et de la Rochette, le représentant des pompiers, le capitaine Rubod du CDI, et de Philippe Golec adjoint au chef de corps de Montmélian. Accueillis par Dominique Mutter responsable du service communication, qui donnait le thème de cette réunion: "Les courts circuits en basse tension". C'était au tour de Bernard Gorgeon technicien, de prendre la parole, devant cette confortable assistance. « L'origine des courts circuits

et de l'arc électrique est une liaison accidentelle, d'impédance négligeable, entre deux points présentant une différence de potentiel en service normal. " Effets des courts circuits: chaleur intense (3 800°) rayonnement ultra violet et infra rouge très important, projection de métal en fusion; ces effets sont proportionnels à la puissance et à la durée du court circuit et ses conséquences sans protection efficace, sont immédiates: brûlures externes, troubles oculaires et auditifs, ces lésions corporelles peuvent être graves et souvent irréversibles; Pour éviter cela, une seule obligation, le



Les responsables des collectivités locales

respect de la réglementation; L'assistance était alors invitée; à une double démonstration sur le terrain, dans un périmètre protégé, avec un camion spéciale-

ment équipé, permettant de retrouver l'effet direct d'un court-circuit, à deux intensités différentes. Mise en garde utile, sachant que 80 % des accidents sont domestiques.

De nombreuses questions s'en suivaient. Le verre de l'amitié et un buffet prolongeaient ce rendez-vous basé sur la sécurité des personnes.

Marcel CONANT

*Le Dauphiné Libéré du 9 octobre 2009*

### • Le respect de l'environnement et de la biodiversité

Outre le respect des engagements de l'article 8 du cahier des charges de concessions et l'enfouissement quasi systématique des nouvelles lignes (cf. infra « Réseau et environnement »), ERDF accentue son effort pour les communes ayant un fort attrait architectural (par exemple, collectivités membres de l'Association des plus beaux villages de France).

De plus, en partenariat avec des associations spécialisées, notamment avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO) et France Nature Environnement (FNE), ERDF recense les ouvrages dangereux pour les oiseaux de grande envergure. Un diagnostic essentiel pour diminuer les risques grâce à des solutions appropriées: mise en place de protections sur les supports ou de balises sur les lignes.

### • Fondation Agir Pour l'Emploi

Par leurs dons abondés par l'entreprise, les salariés du groupe EDF soutiennent la FAPE (Fondation Agir Pour l'Emploi), qui accompagne des projets d'insertion par l'activité économique. En 2009, elle a soutenu en Rhône-Alpes 55 projets en versant 333 000 euros, contribuant à créer ou consolider 800 emplois. Par exemple, les entreprises d'insertion Pain pour l'emploi (recyclage) dans la Loire, les Pousses d'avenir (maraîchage biologique) en Haute-Savoie et Solid'action (entretien et hébergement) en Isère.



### 3/ RÉSEAU, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT



## 3.1 - L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant.

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et 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.

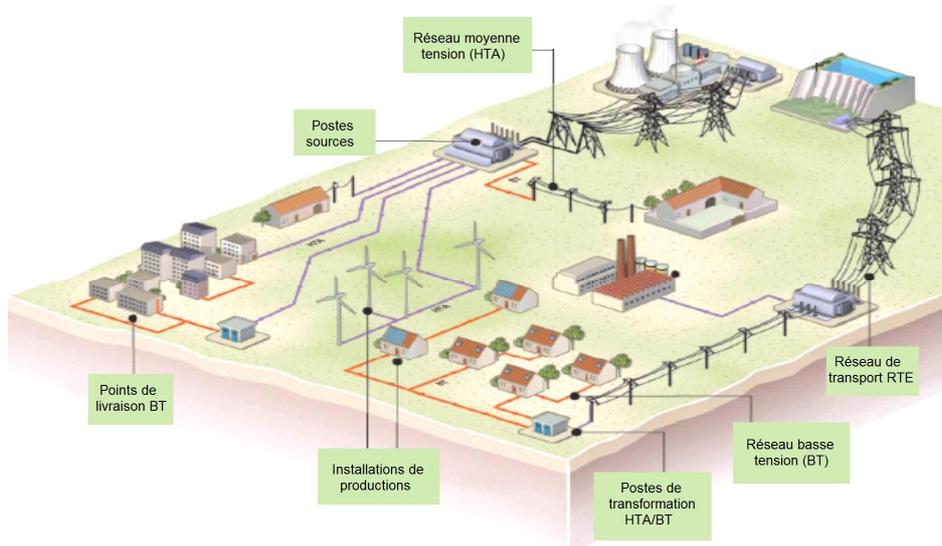


Schéma du réseau de distribution



## Les postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport.

Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour 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 2 200 postes sources exploités par ERDF, dont 600 sont de création relativement récente, continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu.

En 2009, ERDF a consacré à la partie distribution des **41** postes sources qui alimentent la concession (dont **26** situés sur son territoire) un effort financier en investissement de **1 550 k€** et en maintenance de **631 k€**.

Principaux chantiers 2009 dans les postes sources situés sur le territoire de la concession	Période travaux	Dépenses 2009 en k€
EHELLES : renouvellement des 2 liaisons 630° Arrivée / Transformateur suite avaries récurrentes	2009	150
ARLANDE : renouvellement Contrôle Commande en palier PCCN et passage des Tr 311 et 312 en Neutre Compensé (MALTEN) et mise à niveau environnemental	2009-2010	799
GRAND COEUR : remplacement TCI Tr 311 et 312 pollués à plus de 50 ppm PCB et remplacement TSA Tr 311 et 312 pollués à plus de 50 ppm PCB	2009	170

Principal chantier 2009 dans un poste source alimentant la concession mais situé hors du territoire de la concession	Période travaux	Dépenses 2009 k€
FAVERGES : remplacement TCI Tr 311 & 312 pollués à plus de 50 ppm PCB et remplacement TSA Tr 311 et 312 pollués à plus de 500 ppm PCB	2009-2010	89

## 3.2 - Les ouvrages concédés

### Caractéristiques générales

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué de réseaux "basse tension" (BT), de réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) et de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

- Le réseau électrique HTA

Le réseau HTA est constitué de l'ensemble des départs issus des postes sources. Les départs HTA alimentent, à un niveau de tension de 20 000 V, les postes des clients raccordés en HTA et les postes HTA/BT de distribution publique.



### • Le poste HTA/BT

Le poste HTA/BT assure la liaison entre les réseaux HTA et BT en abaissant le niveau de tension de 20 000 Volts à 230 Volts en courant monophasé et 400 Volts en courant triphasé. En rural, un poste sur poteau ou en cabine simplifiée peut alimenter un ou deux départs BT. En urbain, un poste cabine, enterré ou en immeuble peut alimenter un à huit départs BT.

### • Le réseau électrique BT

Le réseau basse tension (BT) fonctionne sous une tension de 230 Volts qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Il est issu des postes de distribution publique (DP).

### • Le branchement

Le branchement est constitué par les parties terminales du réseau de distribution publique basse tension, qui ont pour objet d'amener l'énergie électrique à l'intérieur des propriétés desservies. Il est limité en amont par son point de raccordement au réseau et en aval par l'origine de l'installation de l'utilisateur, conformément à la norme NF C14-100

## Répartition par tranche d'âge des différents types d'ouvrages

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

Ouvrages par tranche d'âge	Réseau HTA (km)	Concession	
		Réseau BT (km)	Postes HTA/BT
≤ 10 ans	569	1 098	676
> 10ans et ≤ 20 ans	1 098	1 690	1 091
> 20 ans et ≤ 30 ans	905	1 591	2 563
> 30 ans	1 217	824	1 096

## Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2009, la situation du patrimoine sur l'ensemble de la concession est la suivante :

Réseau BT, en mètre	Concession		Variation
	2008	2009	
Réseau souterrain	2 536 903	2 667 255	5,1%
Réseau torsadé	2 353 796	2 342 438	-0,5%
Réseau aérien nu	202 027	193 562	-4,2%
Dont fils nus de faibles sections (*)	108 209	102 197	-5,6%
Réseau total aérien	2 555 823	2 536 000	-0,8%
<b>Total Réseau BT</b>	<b>5 092 726</b>	<b>5 203 255</b>	<b>2,2%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>49,8%</b>	<b>51,3%</b>	<b>1,4%</b>

(\*) Fils nus de section < ou = à 14mm<sup>2</sup> Cu ou 22mm<sup>2</sup> Alu



Réseau HTA, en mètre	2008	Concession	Variation
		2009	
Réseau souterrain	1 979 981	2 053 786	3,7%
Réseau torsadé	41 969	42 176	0,5%
Réseau aérien nu	1 725 489	1 693 150	-1,9%
Réseau total aérien	1 767 458	1 735 326	-1,8%
<b>Total Réseau HTA</b>	<b>3 747 439</b>	<b>3 789 112</b>	<b>1,1%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>52,8%</b>	<b>54,2%</b>	<b>1,4%</b>

Postes HTA/BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de postes	5 318	5 426	2%

dont :

Répartition des postes HTA/BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Postes en zone urbaine	5 318	5 426	2%
dont Postes sur poteau	1 619	1 604	-1%
dont Postes cabines hautes	222	218	-2%
dont Postes autres	3 477	3 604	4%

Départs alimentant la concession	Concession	
	2008	2009
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs (en km)		51
Nombre d'OMT par départ HTA aérien		4

## Ouvrages mis en service en 2009

Les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF et mis en service en 2009 se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service : longueur en mètres	2008	Concession	
		2008	2009
Souterrain	74 648		52 622
Torsadé	6 346		10 282
Aérien nu	0		0
<b>Total</b>	<b>80 994</b>		<b>62 904</b>
Dont pour information			
Extension	63 653		43 299
Renouvellement	12 529		9 957
Renforcement	5 047		9 648



Ouvrages HTA mis en service : longueur en mètres	2008	Concession	
		2009	
Souterrain	41 787	65 854	
Torsadé	0	610	
Aérien nu	30	770	
<b>Total</b>	<b>41 817</b>	<b>67 234</b>	
Dont pour information			
Extension	13 027	25 219	
Renouvellement	8 501	14 065	
Renforcement	20 289	27 950	

#### Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de branchements BT (puissance ≤ 36kVA)	2008	Concession	
		2009	
Neufs	4 301	3 889	
Modifiés	393	367	
Supprimés	2 115	1 941	

### 3.3 - Les travaux

Dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'énergie électrique, et conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le concessionnaire réalise chaque année sur le réseau concédé des travaux visant à :

- préserver ou améliorer les niveaux de qualité perçus par les utilisateurs du réseau, ce qui peut nécessiter des aménagements, des modifications ou des déplacements d'ouvrages ;
- assurer le raccordement au réseau concédé de tous les utilisateurs qui en font la demande ;
- maintenir le réseau en bon état de fonctionnement par l'entretien et la maintenance des ouvrages de la concession.

#### Les travaux d'amélioration de la qualité de la fourniture

L'amélioration de la qualité de la desserte et de la sécurité du réseau est une priorité d'ERDF qui a engagé dans la durée des actions de sécurisation et de fiabilisation des réseaux en intensifiant notamment ses efforts d'enfouissement des lignes HTA existantes les plus exposées et en renouvelant également les parties fragiles du réseau. Par ailleurs, ERDF poursuit ses actions de restructuration et de renforcement des réseaux ainsi que les opérations d'entretien et de maintenance préventive.

Les principaux travaux réalisés en 2009 par ERDF sur le territoire de la concession sont décrits ci-après.



## • Le traitement des contraintes électriques

### Actions principales

La croissance du nombre de clients domestiques et la croissance de puissance souscrite des clients industriels fait apparaître des contraintes de transit électrique sur les réseaux HTA. Après détection, nous mettons en œuvre une solution adaptée : création de nouveaux départs HTA, renforcement de départs existants, changement de tension.



Sur la concession, **les principaux chantiers HTA** relevant du renforcement ont été :

Commune principale	Affaire	Pose souterrain (en m)	Dépose aérien (en m)	Dépenses 2009 en K€
PRALOGNAN-LA-VANOISE	Zone 2 départ PRALOGNAN BOZEL	10250	1320	334,4
SAINT-ALBAN-DES-VILLARDS	Enfouissement tronçon St Alban les Villards	-	-	112,7
PLANAY	Zone 1 départ PRALOGNAN BOZEL	7300	436	97,6
LA BATHIE	Liaisons autour poste Arbine	580	520	87,2
BOURG-SAINT-MAURICE	Création départ Arc 2000 depuis Viclaire	10600	0	32,3
SAINT-BON-TARENTEISE	Dédoublément départs Moriond Courchevel	5420	550	30,1



L'évolution des usages génèrent par endroits des chutes de tensions **sur les réseaux BT** au-delà des limites admissibles (+/-10% autour de 230V) qui conduisent à la mise en œuvre de solutions de renforcement : création de postes HTA/BT, création de nouveaux départs BT, renforcement de départs BT existants.

Les contraintes électriques sur le réseau BT, se situent sur des transformateurs en contrainte de tension ou d'intensité, ou sur des départs en contrainte de tension ou d'intensité.

Ces contraintes peuvent être repérées, soit par la modélisation théorique de nos réseaux, soit par les réclamations des clients.

Afin de lever ces contraintes sur la BT deux solutions existent et sont mises en œuvre :

- Solution exploitation : déplacement du point d'ouverture entre 2 réseaux BT, ré-équilibrage des phases,
- Solution investissement : modification de la structure du réseau.

Les principaux chantiers BT relevant du renforcement ont été :

Commune principale	Affaire	Dépenses 2009 en K€
NOVALAISE	Création d'un Poste au Sol 160 kVA alimenté en antenne HTA, Création de 2 départs BT en souterrain 3X240	33,3
BOURG-SAINT-MAURICE	Création d'un Poste au Sol 100 kVA alimenté en antenne HTA Souterraine 3X95 Alu depuis le poste LES ECHINES. Création de 2 départs BT en souterrain 3x150 & 70Alu : un pour la reprise d'un client et l'autre pour la reprise de dipôles. Dépose des dipôles.	101,7
AYN	Création d'un Poste au Sol 100 kVA alimenté en antenne aéro-souterraine sur la liaison Le Bard-Le Mollard. Création d'un départ BT souterrain 3X150 pour la reprise de dipôles ; Mise aux normes de la BT (environ 30 m) au niveau du raccordement avec le réseau actuel.	30,8
SAINT-THIBAUD-DE-COUZ	En contrebas du poste Hauteville actuel, création d'un Poste au Sol 250 kVA alimenté en antenne HTA souterrain 3X95. Création de 3 départs BT en souterrain 3x240 : création liaison T70 ; avec reprise et dépose de dipôles. Suppression du poste H61 actuel HAUTEVILLE.	35,7
MONTAGNOLE	Suppression H61 actuel CHATEAU DE MENABREA; remplacement par Poste au Sol 160 kVA déplacé de 160 m; Alimentation en antenne HTA souterraine 3X95 depuis le poste actuel. Création de 2 départs BT souterrains 3x150 : création extension BT souterraine 3x150	37,6
SAINT-JEOIRE-PRIEURE	Création d'un Poste au Sol 100 kVA alimenté en antenne HTA souterraine 3X150 depuis le poste LE COTEAU ; création d'un départ BT souterrain 3x150 pour reprise d'un dipôle. Renforcement de 50 m environ.	39,7
SAINT-OURS	Création d'un Poste au Sol 160kVA, alimenté en antenne par un câble HTA souterrain 95a1, avec création de 2 départs BT souterrains 150a1 pour reprendre les réseaux BT existants.	34,9
SAINT-PAUL	Création d'un Poste au Sol 100 kVA pour la reprise des dipôles grâce à la création d'un départ BT souterrain 3x150. Renforcement en T70 avec mise à niveau des supports BT	58



• La sécurisation des réseaux et la prévention des aléas climatiques

**Actions principales de prévention des aléas climatiques**

Cette opération de prévention permet d'assurer une meilleure alimentation pour l'ensemble des clients du départ moyenne tension concerné, en limitant les risques de défaut liés à des chutes d'arbres, à des surcharges importantes de neige collante ou de givre. La priorité est donnée à l'enfouissement des ossatures. Les lignes secondaires bouclées voire les antennes dans des zones particulièrement incidentogènes sont, elles aussi, étudiées.

Sur la Savoie, les principaux chantiers HTA de prévention des aléas climatiques ou de renouvellement ont été :

Commune principale	Affaire	Pose (en m)	Dépose (en m)	Dépenses 2009 en K€
ST-FRANCOIS-DE-SALES	départ Le Revard (fin d'un important chantier, au total 11,5km déposés pour autant de pose en souterrain)	-	134	223,2
FRONTENEX	départ Frontenex	10900	547	129,0
NOTRE-DAME-DE-BELLECOMBE	Enfouissement Chelou-Samarcande	525	447	19,5
ST-CHRISTOPHE	Le Mollard-Les Rousses St Christophe	3700	0	4,1
ETABLE	Plan Journal-Le Villaret Gelon	650	625	107,0
LA BIOLLE	la Biolle-DN	650	356	94,6
SONNAZ	Enfouissement et Bouclage route de Sonnaz	622	566	55,2
LA ROCHETTE	Villages d'enfants La Rochette	400	50	44,0
HAUTECOUR	Dérivation Pradier Le Villard Hautecour HS	550	550	41,1
HERMILLON	REH Normal	190	190	16,8
AIGUEBLANCHE	Adaptation Réseau Régie du Morel	380	320	6,9



**Renouvellement des câbles isolés au papier imprégné :**

En zone urbaine, lors des périodes de forte chaleur, nous constatons 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 renouvelons progressivement ces réseaux souterrains urbains par des câbles secs. Ces opérations se font de façon concertées avec les collectivités locales en coordination avec d'autres travaux de voirie.



Sur la concession, les principaux chantiers HTA de renouvellement des câbles papiers ont été :

Commune principale	Affaire	Pose (en m)	Dépose (en m)	Dépenses 2009 en K€
ALBERTVILLE	Les 4 pieds de départ depuis le poste source Arlande <i><u>une photo du chantier ci-dessus</u></i>	3200	473	265,2
CHAMBERY	Type ceinture Curial Métropole	1000	1000	143
CHAMBERY	Av Gd Ariétaz	1400	1400	62,3
CHAMBERY	Avenue de Lyon	340	100	34,3
CHAMBERY	Rues d'Italie et de la Banque	240	240	31,3
SAINT-BON-TARENTEISE	La Rosière-Ras-Courchevel	220	220	27,3



### Actions principales de structure visant à améliorer la continuité de fourniture

Il s'agit de bouclages d'antennes HTA permettant une réalimentation plus rapide en cas d'incident ou encore de la création de nouveaux départs HTA dans le but de limiter leur longueur.

### Mise en place d'automatisme en réseau

Installés à des endroits stratégiques du réseau, les Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) contribuent fortement à améliorer la rapidité de la réalimentation en cas d'incident. Ils permettent des manœuvres depuis les agences régionales de téléconduite sans déplacement des exploitants.

Sur la concession, 16 nouveaux OMT ont été installés.

## Les travaux de raccordement

### • Le raccordement des consommateurs

#### Actions principales

En 2009, la crise a joué sur le nombre de nouveaux raccordements clients, en légère baisse. On peut citer comme principaux travaux de raccordements :

- La desserte en électricité en BT d'un refuge en montagne ayant demandé une extension de près de 6 km de réseau HTA.
- L'alimentation de la ZAC des Drouilles pour la nouvelle unité de soins de Challes ainsi que pour la ZAC environnante (85 keuros),
- Le raccordement BT de la station d'épuration du Val d'Amblin à Sollières-Sardières, équipement majeur pour la communauté de communes,
- A Modane, le raccordement HTA pour 68 keuros pour un tunnel,
- L'alimentation électrique d'une ZAC à Yenne pour 75keuros.

### • Le raccordement des producteurs

#### Actions principales

Le territoire de Rhône Alpes Bourgogne, comme d'autres régions de France, présente une croissance très dynamique de la production décentralisée, principalement en **photovoltaïque**. Pour preuve, le nombre de producteurs photovoltaïques raccordés en 2009 est supérieur au « stock » installé à fin 2008. La Savoie connaît également ce phénomène puisque le nombre de producteurs raccordés a presque que doublé en 2009 : 545 affaires en 2009 contre 301 cumulées sur les années antérieures.

De même, la puissance moyenne entre les installations raccordées et les demandes en cours, est en constante augmentation.

En fin d'année, la puissance photovoltaïque disponible sur le réseau est portée à 26MW grâce aux 15MW raccordés en 2009.

Pour satisfaire cette demande croissante de raccordement photovoltaïque dans un temps optimal, ERDF met tout en œuvre en accompagnant les clients sur l'ensemble des démarches et en répondant le plus rapidement possible. L'entreprise a renforcé ses équipes, simplifié les procédures et créé un accueil raccordement dédié (un numéro



unique partout en France). Ces mesures ont pour objectif d'atteindre un délai de raccordement de 4 mois en 2010 contre 8 mois début 2009.

Sur votre concession, en terme de dépenses en 2009, les principaux chantiers de raccordements ont été 3 raccordements HTA de micro-centrales hydrauliques à :

- o La Léchère pour 335 keuros (avec création de 5km sous chaussée),
- o Beaufort pour 62 keuros (680m en souterrain),
- o Argentine pour 29 keuros (140m en souterrain).

## Coordination et programmation

L'ensemble des acteurs territoriaux s'accorde à vouloir réduire les nuisances causées au paysage et à la vie quotidienne des habitants par les travaux de voirie. Cette préoccupation passe notamment par une meilleure coordination des travaux et par une meilleure programmation.

En termes de coordination, l'année 2009 a été marquée par quelques chantiers notoires de coordination entre les collectivités locales et ERDF :

- Le chantier du Rondeau à AIX les BAINS, mené par les services techniques de la ville, fut l'occasion saisie par ERDF pour renouveler et enfouir les réseaux électriques existants.
- Avenue de Lyon à CHAMBERY, CHAMBERY Métropole a mené un chantier important de réfection de voiries qu'ERDF a suivi pour le renouvellement de la HTA.
- Fin 2009, a débuté le chantier d'un aménagement de voirie à Sonnaz (carrefour de maison Brûlée). Profitant des travaux où la commune a entrepris avec l'accompagnement du SDES d'enterrer les réseaux électriques, ERDF a restructuré et renforcé le réseau moyenne tension.
- Sur le renforcement entre PLANAY et PRALOGNAN : pose de près d'un kilomètre de réseau HTA en coordination avec le réseau d'assainissement.





## 3.4 - Les actions en faveur de l'environnement

### Les travaux d'intégration des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

Afin de réduire les impacts de son activité sur l'environnement, ERDF accorde une attention particulière à l'intégration esthétique d'ouvrages nouveaux réalisés à l'occasion de travaux de renouvellement ou d'extension de réseaux.

Sur le territoire de la concession, le tableau suivant donne une lecture de l'évolution de l'emploi de ces techniques discrètes, par type de zone géographique.

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2008	2009
En agglomération	97,4	93,1
Hors agglomération	94,8	92,8
En zone classée	100,0	100,0
<b>Total</b>	<b>95,5</b>	<b>92,9</b>

### Travaux d'amélioration esthétique des postes

Parfois considérés comme disgracieux, les ouvrages font l'objet d'une attention particulière qui se traduit notamment par :

- la suppression de certains postes dits "cabines hautes",
- la démolition de postes désaffectés,
- l'intégration dans l'environnement des nouveaux postes de transformation.



*La fresque réalisée par les jeunes sous le patronage du SIVU « Planète jeune » à Mery*



## Participation au financement des travaux d'intégration des réseaux (Art 8)

Pour l'année 2009, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous votre maîtrise d'ouvrage a été fixée ainsi :

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2008	2009
Montant versé en € hors TVA	1 251 095	761 194

Cette participation a fait l'objet des principaux versements suivants :

Commune	Lieu des travaux	Versements ERDF (k€)
BRAMANS	Traversée du Verney - RD1006 - 2 tranches et Les hauts du Verney Grand courbet et rue du Bossat	61,9
LE MONTCEL	Revard Gîte - Tesson, Revard Sibérie - Gîte - Hangar (HTA + BT), Les collombs	45,7
FRANCIN	groupe Scolaire tranche 1 et suppression poste tour	42,8
BRIDES LES BAINS	Hameau de la fontaine et av des Marronniers	33,1
VERTHEMEX	Village de l'abbaye, 2ème tranche	31,3
ST COLOMBAN DES VILLARDS	Les roches la Sausse	30,0
CONJUX	RD 914 traversée du bourg	29,1
ST PIERRE D'ALBIGNY	Hameau le Bourget Tranche 1 et RD 901/911 Ch piétonnier Chez Rosset	27,9
VIMINES	Forêt d' Albert et Lachat et Hameau du Lard	27,4
FONTCOUVERTE	Hameau du Crêt, l'Eriscal haut + poste, et secteur de la verdette	27,1
ST JEAN D'ARVES	La Poste, Pont d'Entraigues, Pont de la Vilette, STEP et Le Villard -2ème Tranche	24,5
DETRIER	Chemin de la plaine - 2 Tranches et VC4 église	23,2
SALINS LES THERMES	Rue du Colonel Duboin et Cité de Champoulet 2eme tranche	21,5
ST REMY DE MAURIENNE	Lotissement les Perelles et les étalons, pré Novel 1ère Tranche	20,2
LE FRENEY	Maisons Blanches (HTA)	19,5
UGINE	Le Crêtêt et le Villard	18,4
AIX LES BAINS	Avenue de St Simond - rue du Maroc 2 tranches	17,3
RUFFIEUX	RD 55 - Traversée du bourg	16,1
GRANIER	Secteur B (HTA + BT)	16,0
VENTHON	Chemin des Myrtilles et montée du Banc du droit	15,0
ALBIEZ MONTROND	Place (HTA+BT) Tronçon CD – Gd Loup	15,0
MONTAGNOLE	Le Mas du Clos - RN 512 - Tranche 1 - BT	15,0
STE HELENE DU LAC	Lieu-dit Montmeillerat (HTA+BT)	15,0
ST MARTIN BELLEVILLE	Le Châtelard (HTA+BT) Tranche2	15,0



## Autres actions en faveur de l'environnement

### Le traitement des transformateurs contenant du PCB

La réglementation impose le traitement de l'ensemble des transformateurs pollués à plus de 500 ppm (partie par million) avant la fin de l'année 2010, le traitement des transformateurs pollués entre 50 et 500 ppm s'échelonnant sur plusieurs années (échéance actuelle de 2015). Pour la Région Rhône-Alpes-Bourgogne, le programme global consiste à prélever et à analyser 60 000 transformateurs, à en traiter environ 8000 avant fin 2010 et 14 000 d'ici 2015. Le traitement consiste à dépolluer le transformateur ou poser un bac de rétention (poste cabine) ou détruire le transformateur via une filière adéquate. Le coût global du programme est estimé à 80M€ en investissement (achat des transformateurs, dépollution et pose de bacs) et à 30M€ en charges d'exploitation (prélèvements, analyses et destruction).

L'année 2009 a été une année de forte accélération du programme avec la réalisation d'environ 19 100 prélèvements et 2 600 mutations de transformateurs pollués à plus de 500ppm avant traitement. Au total, le programme PCB 2009 aura coûté 14.3M€ en dépenses d'investissement et 7.8M€ en dépenses d'exploitation.

Sur la Savoie, 715 prélèvements ont été effectués et 265 transformateurs ont ainsi été dépollués, pour une dépenses d'investissement pour l'achat et la mutation des transformateurs pollués au PCB de 1M€.



*Mutation d'un transformateur*

### Le recyclage des déchets (notamment des supports)

L'objectif d'ERDF Rhône-Alpes-Bourgogne est d'améliorer la qualité du tri des déchets industriels banaux (DIB) de manière à accroître la quantité des déchets recyclables.

L'augmentation du nombre de bennes de récupération, la sensibilisation des agents et la mise en place d'un système de suivi des déchets provenant des activités tertiaires et d'exploitation, a permis de gagner 10 points cette année sur le taux de valorisation des DIB.



Quant aux poteaux béton, en fin de vie, ils sont tous récupérés par notre prestataire, afin d'entreprendre leur concassage. Ensuite, les résidus sont valorisés : le fer repart en fonderie, le béton est utilisé pour les fondations des chaussées alors que les poussières sont brûlées dans des cimenteries.

### **3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire**

Pour la 1ère fois, et en rupture avec les 2 dernières années, nous avons reconstitué intégralement les dépenses d'investissement enregistrées en 2009 à la maille de votre concession :

- en comptabilisant directement les chantiers réalisés sur les communes de la concession,
- en affectant les dépenses liées aux comptages, aux branchements et aux transformateurs selon le nombre de clients de votre concession.

Nous avons également intégré les dépenses liées aux moyens d'exploitation et à la logistique comme les véhicules, les engins de chantiers, les prestations liées à la cartographie selon le même mode de calcul.

Ces éléments conformes aux grandes rubriques d'investissement que nous gérons à ERDF, vous sont donnés dans le tableau ci-après :

<b>Investissements ERDF sur le territoire de la concession (en k€)</b>	<b>2009</b>
Raccordement des utilisateurs et voirie	12 022
Renforcement des réseaux	1 939
Sécurité, environnement, obligations règlementaires	2 353
Qualité de la desserte	3 404
Moyens d'exploitation et logistique	641
<b>Total (en k€)</b>	<b>20 360</b>

### **3.6 – Prévisions de travaux**

La performance technique et environnementale ainsi que l'extension du réseau attendue par l'autorité concédante impliquent une programmation pluriannuelle des travaux.

Pour l'année 2010, ERDF prévoit un certain nombre de travaux concernant le développement du réseau et la prise en compte de l'environnement.



### Principales orientations :

Les investissements bruts du concessionnaire poursuivent leur croissance sur la région, avec en particulier :

- o La stabilité globale des raccordements : la croissance forte de la production décentralisée compense le ralentissement des demandes des consommateurs,
- o Des obligations réglementaires croissantes (PCB, élagage),
- o Une poursuite des actions au service de la qualité à un niveau comparable à 2009

Plus globalement en 2010, ERDF bénéficiera pleinement du nouveau tarif d'acheminement (effectif depuis août 2009), ce qui lui permet de poursuivre ses projets d'extension, de renouvellement et de modernisation des réseaux avec des investissements en progression de 10 %.

Plus de 300 millions d'euros seront investis par ERDF en Rhône-Alpes Bourgogne pour optimiser la réactivité (améliorer la rapidité d'intervention lors des dépannages par l'automatisation des réseaux notamment), la fiabilité (remplacer le matériel structurellement fragile) et la solidité du réseau (renforcer les lignes électriques et postes sources). Ainsi, en complément d'une maintenance préventive indispensable à la fiabilité et à la sécurité, ces investissements permettront de construire ou renouveler les réseaux, et renforcer une dizaine de postes sources.

### Les principaux chantiers prévus :

Pour l'année à venir, notre effort d'investissement sur la **Basse Tension** se poursuivra avec la levée des contraintes avérées (client mal alimentés), et le renouvellement des réseaux aériens : résorption des fils nus et renforcement des réseaux torsadés afin d'améliorer la qualité de desserte.

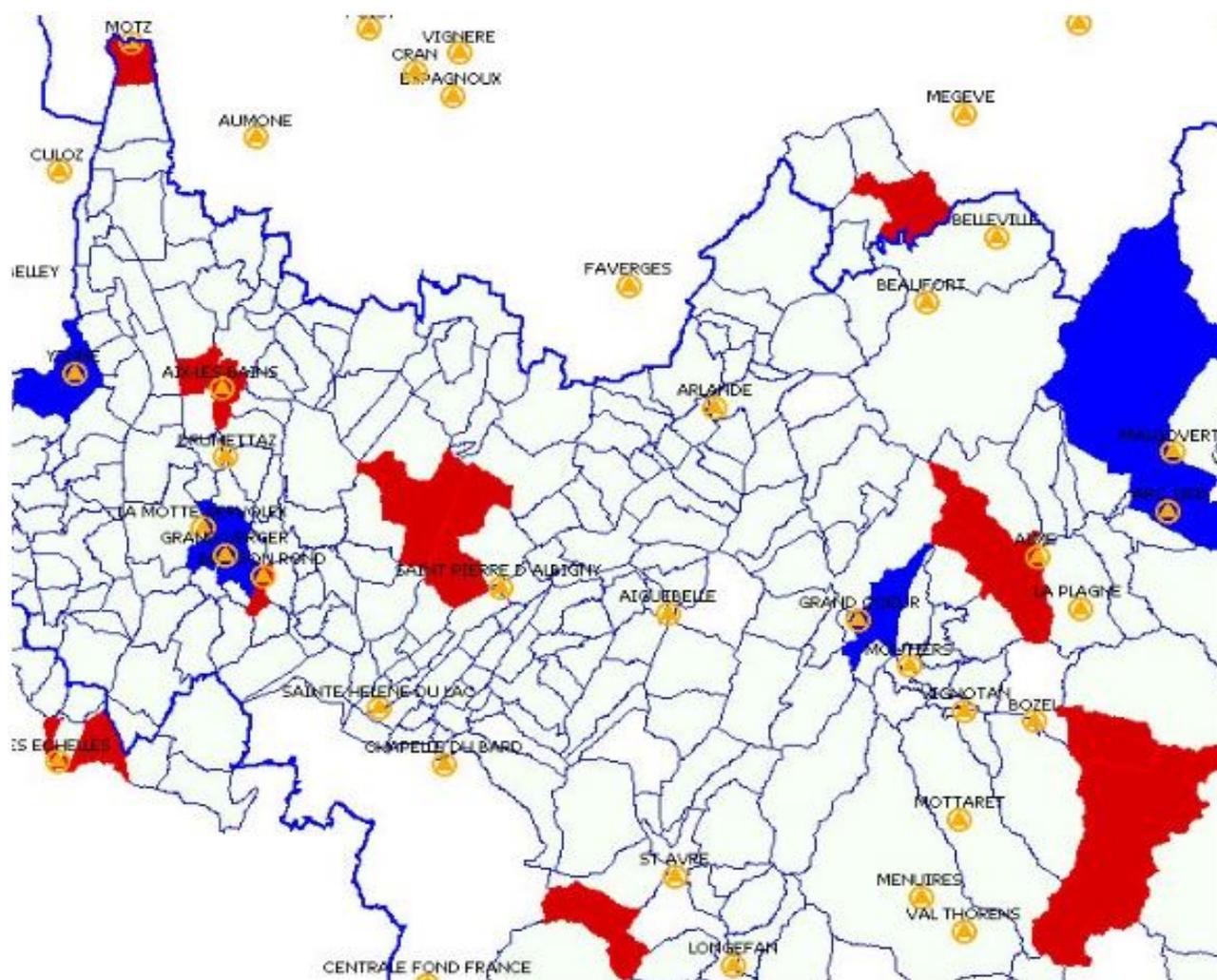
Par ailleurs, nous allons poursuivre le programme de sécurisation des lieux de vies, avec l'objectif d'identifier, en liaison avec les collectivités, les sites susceptibles d'être qualifiés de lieux de vie, et d'engager si nécessaire leur sécurisation.

Pour la **HTA**, en plus de l'installation d'une quinzaine d'OMT (Organes de Manœuvre Télécommandés), voici les 10 principaux chantiers du programme travaux 2010 détaillés par grandes finalités, qui permettront d'améliorer la qualité de fourniture, ainsi que la carte avec les communes concernées par les travaux HTA de 2010 et 2011 :

Commune principale	Affaire 2010	Dépenses prévisionnelles En k€
ST-JEAN-DE-LA- PORTE	Traitement Aléas Climatiques Départ Les Aillons	1 280
AILLON-LE- JEUNE	Traitement Aléas Climatiques Départ Les Aillons	870
SAINTE-REINE	Traitement Aléas Climatiques Départ Les Aillons	713
PLANAY	Traitement Aléas Climatiques Départ Pralognan Bozel	390
ST-ALBAN-DES- VILLARDS	Traitement Aléas Climatiques Enfouissement de tronçon	350



PRALOGNAN-LA-VANOISE	Traitement Aléas Climatiques Départ Pralognan Bozel	190
NOTRE-DAME-DE-BELLECOMBE	Traitement Aléas Climatiques Enfouissement Samarcande- Bourjaillet	183
BARBERAZ	Levée de contraintes réseau HTA par création de 2 nouveaux départs P. Source	590
LES ECHELLES	Renouvellement du réseau HTA départs St Laurent et St Christophe	680
ST-CHRISTOPHE	Renouvellement du réseau HTA départs Le Mollard Les Rousses	410



travaux  
■ 2010 -  
■ 2011 -



Pour l'alimentation de votre concession, les trois principales orientations **des investissements pour les postes-sources** sont :

- le renforcement lié à une évolution importante des puissances appelées : création de poste-sources, ajout ou renforcement de transformateurs HTB/HTA. Sur la période 2010-2012, cela représentera 3,4 M€.
- la qualité par la fiabilité : renouvellement de tout ou partie du poste source (Contrôle Commande, rames HTA, ...). Sur la période 2010-2012, cela représentera 2,2 M€.
- la sécurité et la réglementation : Neutre Compensé, élimination PCB, sécurité des tiers. Sur la période 2010-2012, cela représentera 0,8 M€.

<b>Principaux chantiers 2010-2012 dans les postes sources sur le territoire de la concession</b>	<b>Période travaux</b>
ARLANDE : renouvellement Contrôle Commande en palier PCCN et passage des Tr 311 et 312 en Neutre Compensé (MALTEN) et mise à niveau environnemental	2009-2010
VIGNOTAN : ajout d'un 2ème transformateur 20MVA (1x20MVA -> 2x20MVA) suite saturation Tr 311 et mise à niveau fosses Trf	2010-2011
SAISIES : création poste 42/20kV 2x20MVA en coupure suite saturation de Megève	2010-2013
ECELLES : renouvellement Contrôle Commande en palier PCCN, passage du Tr 312 en Neutre Compensé (MALTEN) et remplacement des SRB par des disjoncteurs/sectionneurs	2012-2013

<b>Principaux chantiers 2010-2012 dans les postes sources alimentant la concession mais situés hors du territoire de la concession</b>	<b>Période travaux</b>
FAVERGES : remplacement TCI Tr 311 & 312 pollués à plus de 50 ppm PCB et remplacement TSA Tr 311 et 312 pollués à plus de 500 ppm PCB	2009-2010
MEGEVE : renouvellement Contrôle Commande en palier PCCN, ajout d'un 3ème transformateur 63/20kV 36MVA, extension bâtiment HTB & HTA, création de 2 demi-rames HTA, renouvellement d'une demi-rame HTA, mise en place fosse déportée, mise en place fosse déportée et passage du Tr 312 en Neutre Compensé (MALTEN)	2010-2012
AUSSOIS : renouvellement 2 demi-rames HTA de type Belledonne	2012



## 4/ QUALITÉ DE DESSERTE

### 4.1 - La qualité de l'électricité distribuée

Depuis une dizaine d'années, les durées moyennes de coupure en Europe, hors événement exceptionnel, convergent vers une valeur d'environ 75 minutes. Dans ce contexte, le réseau de distribution électrique français reste situé en bonne position par rapport aux performances affichées par les réseaux des autres grands pays européens.

Toutefois, depuis 2002, le niveau de la qualité de la fourniture en France connaît une lente dégradation qui s'explique notamment par le vieillissement prématuré de certains composants d'ouvrages du réseau de distribution.

Le redressement de la qualité sur l'ensemble du territoire est au premier rang des priorités d'ERDF qui s'est fixé pour objectif de stopper la dégradation du temps de coupure annuel des clients sur la période 2009-2012.

ERDF, gestionnaire du réseau de distribution, s'efforce d'améliorer en permanence la qualité de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte grâce notamment à l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et ses choix en matière d'investissement et d'exploitation.

L'appréciation de la qualité du produit électricité sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2009, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

## 4.2 - L'année 2009 en matière de qualité

### Les événements majeurs

L'année 2009 a été particulièrement marquée par deux phénomènes climatiques de grande envergure qui ont endommagé les réseaux et provoqué des coupures d'électricité auprès de centaines de milliers de clients : 1,7 millions de foyers ont été affectés par des coupures à la suite de la tempête Klaus de janvier 2009 qui a touché l'ensemble des départements du Sud-Ouest, 900 000 foyers ont été privés d'électricité du fait du passage de la tempête Quinten qui a traversé la France en février 2009.

ERDF a mobilisé, en soutien des équipes déjà en place sur les départements touchés, des renforts internes et externes de l'ensemble du pays, notamment dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) qui permet une mobilisation immédiate d'équipes préconstituées. ERDF SAVOIE est d'ailleurs, intervenue dans le Sud Ouest suite à la tempête KLAUS. 50 agents accompagnés d'entreprises partenaires ont apporté immédiatement compétences et service aux sinistrés pendant 8 jours, mais également au cours de la phase de reconstruction des ouvrages.

Au-delà de ces événements de portée nationale, l'année 2009 a été une année calme en Savoie et on enregistre d'ailleurs un des meilleurs critères B depuis 2004.

On peut noter toutefois, un épisode orageux, le 24 août, sur le bassin chambérien, entraînant des coupures d'alimentation de l'avant-pays Savoyard aux Bauges. Un peu moins de 12 000 clients au total ont subi une coupure ce jour là.

### Les principales actions au service de la qualité

Le Contrat de Service Public entre EDF et l'Etat du 24 octobre 2005 comporte des engagements qui concernent directement ERDF, notamment sur les points suivants :

- identification des points sensibles du réseau HTA et BT au regard de quatre classes de risques climatiques : tempête, inondation, neige collante et canicule ;
- élaboration d'un programme de traitement adapté (dépose, enfouissement, substitution d'ouvrages et élagage) ;
- enfouissement chaque année de 90% des nouvelles lignes HTA.

La mise en œuvre du nouveau tarif d'acheminement (TURPE 3) va notamment permettre à ERDF d'accélérer son programme d'enfouissement des lignes HTA sur la période 2009-2012, facteur clé pour le redressement de la qualité d'alimentation.

Par ailleurs, ERDF a renforcé la mobilisation des moyens mis en œuvre pour assurer la réalimentation en électricité lors des événements climatiques exceptionnels. Cette mobilisation a permis de rétablir la situation lors de la tempête de 2009 sensiblement plus rapidement qu'en 1999 : 99% des clients ont été réalimentés en l'espace de 8 jours (cette proportion était de 87% à la suite de la tempête de décembre 1999).

#### La maintenance préventive

En complément, la région a développé en 2009 une politique volontariste de maintenance préventive des réseaux permettant d'améliorer la qualité tout en réduisant le coût global (Curatif+Préventif). En effet, le coût unitaire de dépannage est en moyenne deux fois plus élevé que le coût unitaire de l'opération préventive.

Ainsi, nous avons généralisé le traitement accru des points faibles du réseau HTA en s'appuyant sur un diagnostic renforcé (doublement des visites par hélicoptère). Un effort particulier a été effectué sur l'élagage.

Au total, 16.8M€ ont été consacrés à la maintenance des réseaux, soit une hausse de 3.5M€ (+26%/2008), dont 7.5M€ sur la maintenance réglementaire (élagage, mesures de terres, mise en conformité hauteurs de ligne).

La mise en œuvre de cette stratégie a porté ses premiers fruits ; en effet, le nombre d'incidents sur les réseaux aériens a baissé de 17% et le critère B incident a amorcé une baisse.

Pour votre concession, nous avons visité 750km de lignes et consacré :

Maintenance préventive sur HTA et BT (en k€)	Maille Savoie
	2009
Elagage	371
Mesures et Amélioration des terres	206
Mise en conformité des hauteurs de lignes	55
Entretien réseaux, postes et OMT	635
Renouvellement tableaux HTA dans les postes	141
Pose Indicateurs lumineux de défauts et divers	33
<b>Total</b>	<b>1 441</b>

### Zoom sur les travaux d'élagage

L'objectif des opérations d'élagage est de maintenir la végétation à distance réglementaire des lignes aériennes (plus de 3m pour les conducteurs « nus », éviter le frottement pour les conducteurs « isolés ») tout en garantissant la sécurité des intervenants.



ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a engagé une nette hausse des dépenses depuis 2008 pour réaliser les élagages identifiés lors des inventaires et notamment le développer sur le réseau BT torsadé.

Cependant, l'année 2009 a été également marquée par une évolution de la réglementation avec la mise en place d'une nouvelle mesure de sécurité plus contraignante pour l'organisation et la réalisation des chantiers d'élagage : une mise hors tension est maintenant rendue obligatoire dès que la végétation est à moins de 3m d'un réseau nu. Cette mesure va induire à l'avenir, un ralentissement du programme d'élagage, un surcoût élevé et une augmentation significative des coupures pour la clientèle.

**Elagage réalisé sur le réseau HTA et BT**

Rhône-Alpes Bourgogne

**2009**

Montants consacrés à ces travaux (en k€)

6 999

Sur le département de la Savoie, les dépenses d'élagage engagées en 2009 pour la BT ont été de 66 000 euros, pour une longueur traitée de 3km. Et pour la HTA, c'est une dépense de 305 000 euros pour 70km élagués. A ces longueurs, il faut ajouter également le torsadé qu'on a élagué ponctuellement.

## 4.3 - Critères de qualité de l'électricité

### La continuité de la fourniture

- Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un client alimenté en basse tension

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

Temps de coupure toutes causes confondues en min.

Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)

	2008	2009	Variation
Critère B concession	111,6	65,1	-42%
- Dont amont (origine RTE)	3,2	0,0	-100%
- Dont part Incident (hors RTE)	84,8	40,6	-52%
- Dont part Travaux	23,6	24,4	3%

La nette diminution du critère B s'explique bien sûr par l'année clémente d'un point de vue climatique, mais aussi par l'entretien renforcé mis en œuvre très tôt dans l'année. Cela nous a évité des incidents sur l'aérien. Cette évolution peut bien sûr être corrélée avec la baisse des incidents HTA et BT aériens, résultant de l'effort conséquent d'élagage en 2009.

- Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un client alimenté en basse tension, hors incidents exceptionnels

Sont considérés comme des événements exceptionnels, les incidents ayant affecté plus de 100 000 clients sur des territoires contigus et dont la probabilité d'occurrence est supérieure à 20 ans ; les incidents ainsi qualifiés sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le **critère B hors événements exceptionnels** (HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2008	2009	Variation
Critère B HIX Concession	106,8	65,1	-39%

## L'origine des perturbations dans la continuité de la fourniture d'électricité et le nombre de clients affectés

- Les perturbations liées à des incidents affectant le réseau

Coupures sur incidents	Concession	
	2008	2009
Nombre d'incidents HTA pour 100 kms de réseau	11,0	7,0
Dont réseau aérien*	4,5	2,4
Dont réseau souterrain*	2,9	1,7
Nombre d'incidents BT pour 100 kms de réseau	9,0	6,9
Dont réseau aérien*	4,0	1,2
Dont réseau souterrain*	2,0	2,3
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> ou = à 3min.)	884	625
Brèves (de 1s à 3 min.)	1 192	521

\* nb d'incidents identifiés sur ce type de réseau / par longueur totale (aérien+souterrain) du réseau

- Les perturbations liées aux travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2008	2009
Nombre de coupures pour travaux	1 600	1 289
Nombre sur réseau BT	1 317	912
Nombre sur réseau HTA	283	377
Temps moyen	23,6	24,4

Le temps moyen de coupures pour travaux a augmenté en 2009 à cause des chantiers de mise aux normes PCB. Avec la fin du programme sur les plus de 500ppm, prévue en 2010, ce chiffre devrait diminuer à partir de 2011.

- Fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
	2008	2009
Fréquence des coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	1,9	1,0
Fréquence des coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	4,1	2,2

- Nombre de clients affectés

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2008	2009
Affectés par plus de 6 coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	6 892	1 004
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1 899	364
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	6 779	1 249
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	44 322	35 214
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	29 657	12 474
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	12 125	4 118

## Les clients mal alimentés

La tenue globale de la tension est évaluée par un modèle de calcul identifiant les clients susceptibles de connaître en particulier en période de forte charge, des tensions non conformes à la réglementation.

Un client est considéré comme « **mal alimenté** » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale, cette dernière étant fixée en basse tension à 230 volts pour les branchements monophasés et 400 volts pour les branchements triphasés.

Cette plage de variation est de +10% ou -10% par rapport à la tension nominale (décret du 28 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

Clients basse tension mal alimentés	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 998	2 982	-0,5%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (%)	1,0%	1,0%	

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2008	2009
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	2%	2%
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%	5%	6%



*L'équipe d'intervention pose après un dépannage hivernal*



## 5/ RAPPORT FINANCIER

### 5.1 - 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.

ERDF tient une comptabilité nationale qui nécessite, pour pouvoir produire ces éléments financiers, de reconstituer les produits et les charges à la maille d'une concession<sup>2</sup> 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 qui correspond à un regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction Opérationnelle Régionale<sup>3</sup>.

<sup>2</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).

<sup>3</sup> Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale d'ERDF.



### **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 extracomptables 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.

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

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

Pour traduire 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 au pro rata du chiffre d'affaires de chaque concession.

Le nouveau tarif d'acheminement TURPE 3, mis en œuvre le 1<sup>er</sup> août 2009 conformément à la décision ministérielle du 5 juin 2009, conduit à un revenu tarifaire d'ERDF défini sur la base de ses coûts propres, alors que le tarif précédent couvrait indistinctement les coûts d'ERDF et les coûts de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI)<sup>4</sup>. Ainsi, à partir de 2009, il n'est plus nécessaire comme auparavant de tenir compte des données relatives à ces zones pour traduire le principe de péréquation tarifaire entre les différentes concessions d'ERDF.

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. Ils n'ont de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative.

### **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 se rapproche de celle des comptes publiés d'ERDF.

Par ailleurs, les données restituées ci-après sur le compte d'exploitation de la concession sont cette année précisées afin d'apporter davantage de visibilité sur les éléments suivants : l'achat d'énergie servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution, les recettes de raccordement proprement dites et les reprises de provision.

---

<sup>4</sup> Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Energétiques Insulaires » d'EDF



Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

<b>Produits en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Production de biens	3	1
Production de Services	107 876	105 624
<b>Recettes d'acheminement</b>	<b>100 253</b>	<b>98 692</b>
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	6 341	5 710
dont clients BT exerçant leur éligibilité	5 450	5 944
dont clients au tarif Vert	16 919	17 345
dont clients au tarif Jaune	14 532	14 907
dont clients au tarif Bleu	55 136	56 074
dont autres	1 876	-1 288
<b>Recettes de raccordements et prestations</b>	<b>4 249</b>	<b>3 761</b>
dont Raccordements	-	2 438
dont Prestations	-	1 323
Autres recettes	3 374	3 171
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>107 879</b>	<b>105 624</b>
Autres produits	16 781	15 274
Production stockée et immobilisée	-	9 014
Reprises sur amortissements et provisions	-	5 557
Autres produits divers	-	703
<b>Contribution d'équilibre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total des produits</b>	<b>124 660</b>	<b>120 899</b>

<b>Charges en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	60 677	63 460
Accès réseau amont	25 625	25 484
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	-	12 729
Redevance de concession	2 284	2 870
Autres consommations externes	32 768	22 377
Impôts Taxes et versements assimilés	4 814	5 075
Contribution au Facé	2 283	2 431
Autres impôts et taxes	2 531	2 643
Charges de personnel	21 101	21 033
Dotations d'exploitation	29 611	29 048
Dotation aux amortissements DP	15 033	15 745
Dotation aux provisions DP	7 038	6 265
Autres dotations d'exploitation	7 541	7 038
Autres charges	2 435	3 293
<b>Contribution à l'équilibre</b>	<b>3 287</b>	<b>445</b>
<b>Total des charges</b>	<b>121 926</b>	<b>122 353</b>

<b>Résultat en k€</b>	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>2 734</b>	<b>-1 454</b>

La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat national de l'activité d'acheminement, 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.
- **Recettes de raccordements et prestations** : Ce sont les recettes des raccordements de clients 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 recettes** : 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.
- **Achat d'énergie** : Achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre des exercices 2008 et 2009.

**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 ainsi que 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, elles portent sur :

- L'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- La provision pour renouvellement,
- L'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concessionnaire.

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

**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 :

A chaque fois que c'est possible, les données comptables régionales sont complétées par des données disponibles directement au niveau de la concession ou de la commune. A 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 à notre disposition.

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

### • Principales modalités de répartition retenues pour les produits

Produits	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
Raccordements	Au prorata du nombre de clients
Prestations	Affectation directe à la concession
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients
Autres produits	
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients

### • Principales modalités de répartition retenues pour les charges

Charges	Mode de répartition principal pour la concession
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kwh facturés
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kwh facturés
Redevance de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients
Impôts Taxes et versements assimilés	
Contribution au Facé	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



## 5.2 - Immobilisations concédées

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 2009, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés (en k€)	2008	2009
Valeur brute comptable	554 936	581 901
Valeur nette comptable	338 997	352 064
Amortissements	215 938	229 837
Provisions constituées	100 265	103 634
Valeur de remplacement	780 962	800 709

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 n'étant pas individualisés dans nos comptes, ils sont gérés en masse financière. Ceux-ci sont répartis au niveau des concessions 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.

Le compte-rendu annuel d'activité présente cette année le montant des droits du concédant au titre des biens en concession.

Les éléments constitutifs de ce montant sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils comprennent d'une part la valeur nette comptable des biens mis en concession déduction faite des financements du concessionnaire non amortis, comptabilisés en valeur historique, et d'autre part le cumul des amortissements constitués sur la partie des biens financés par le concédant.



<b>Droits du concédant (en k€)</b>	<b>2009</b>
Valeur nette comptable des biens concédés	352 064
Financement concessionnaire non amorti et non réévalué	221 501
Amortissement du financement du concédant	80 809
<b>Montant des droits du concédant</b>	<b>211 372</b>

Le financement non amorti du concessionnaire est présenté en valeur historique. Conformément aux dispositions du contrat de concession, ce financement fait l'objet d'une réévaluation en fin de concession.

## 5.3 - Les ouvrages mis en service

### Les mises en service sur le réseau concédé

En 2009, les travaux d'investissement financés par ERDF (hors investissements sur les biens propres ERDF) qui ont donné lieu à une mise en service dans l'année se répartissent de la façon suivante (en euros) :

<b>Investissements mis en service (financement ERDF) dans la concession</b>	<b>2009</b>
<b>Extensions de réseau</b>	
en BT	4 701 790
en HTA	1 659 942
<b>Renforcement de réseau</b>	
en BT	571 826
en HTA	2 320 244
<b>Renouvellement de réseau</b>	
en BT	795 122
en HTA	1 502 651



## 5.4 - Flux financiers relatifs à la concession

Les flux financiers relatifs à la concession relèvent de l'article 4 du contrat de concession. Il comprend principalement les redevances de concession :

Flux financiers de la concession	Montants versés en €		Variation
	2008	2009	
Redevances de concession	2 283 912	2 870 253	25,7%

### 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 2009**

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009	Montants en €		Variation
	2008	2009	
R1	356 114	380 884	7,0%
R2	1 927 797	2 489 369	29,1%

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

Paramètres pour R1	2008	2009	Variation
Population départementale	352 311	372 833	5,8%
Population municipale urbaine	255 584	258 725	1,2%
Population municipale rurale	114 108	113 405	-0,6%
Population municipale totale	369 692	372 130	0,7%
Longueur totale BT urbaine (m)	2 321 814	2 401 156	3,4%
Longueur totale HTA urbaine (m)	1 413 519	1 444 135	2,2%
Longueur totale BT + HTA urbaine (m)	3 735 333	3 845 291	2,9%
Longueur totale BT rurale (m)	2 770 912	2 802 099	1,1%
Longueur totale HTA rurale (m)	2 333 920	2 344 947	0,5%
Longueur totale BT + HTA rurale (m)	5 104 832	5 147 046	0,8%
Indice ING0	596,9	596,9	0,0%
Indice ING	781,4	786,7	0,7%

Paramètres pour R2	2008	Valeurs en € 2009	Variation
A (travaux d'investissement aidés)		0	-
B (travaux d'investissement non aidés)	2 277 787	3 346 857	46,9%
E (travaux d'investissement sur l'E.P.)	6 114 734	6 895 322	12,8%

## Partenariats et conventions spécifiques

Une convention spécifique lie le SDES et ERDF Savoie sur les modalités de financement des travaux de mise en souterrain des réseaux. Signée fin 2008 pour une période de 3 ans, elle devra être renouvelée fin 2010.



## 6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

Le concessionnaire est représenté localement par :  
EDF...

**EDF Direction Commerciale Entreprises et  
Collectivités Locales Rhône-Alpes Auvergne**

**Yvan ROZIER** Directeur Développement Territorial

Adresse : 5 boulevard Decouz -BP 2334  
74011 ANNECY Cedex

Tél. : 04.50.65.39.10

Fax : 04.50.65.36.69

ERDF...

**ERDF Savoie**

**Christophe ARNOUX** Directeur Territorial

Adresse : 4 bd Gambetta  
73018 CHAMBERY Cedex

Tél. : 04.79.75.70.01

Fax : 04.79.75.72.80



## 6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF

### Accueil dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » : Pour la concession : N° AZUR **0810 333 073**



### 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**

**courriel : [erdf-are-sillonlpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-sillonlpin@erdfdistribution.fr)**



### Accueil raccordement électricité marché d'affaires 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 BT : [erdf-aremabt-sillonalpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-aremabt-sillonalpin@erdfdistribution.fr)**

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

### Accueil raccordement des producteurs ≤ 36 KVA

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 BT > 36 KVA

Un seul et même numéro de téléphone : **08 20 03 19 22**

**[erdf-areprod-btsup36-sillonalpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-btsup36-sillonalpin@erdfdistribution.fr)**

### Accueil raccordement des producteurs HTA

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

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

**[erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr)**



## 6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF

### 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 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 20 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Rhône Alpes Auvergne, pour accueillir les clients particuliers et professionnels ;
- une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;
- 6 Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.
- Pour 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>0 810 050 333</b> Prix d'un appel local	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
<b>0 800 650 309</b> Prix d'un appel local	Les clients démunis	Information, orientation
<b>0 810 333 776</b> Prix d'un appel local	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
<b>39 29</b> Prix d'un appel local	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
<b>0 810 810 114</b> Prix d'un appel local	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis



La **Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL)** assure la relation contractuelle avec les clients dits « entreprises » (clients professionnels multi-sites au tarif bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et les clients dits « collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux). Cette relation s'appuie sur les conseillers commerciaux du Service Clients pour les clients entreprises.

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.

Afin de conforter notre organisation de proximité, 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 commune dispose d'un conseiller services clients dédié et un interlocuteur commercial prêt à se déplacer à la demande.

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



Crédits photo : ©Médiathèque EDF / EDF : WILLIAM BEAUCARDET, ERANIAN PHILIPPE, BRANDSTROM SOPHIE, SHEANDELL PATRICK, SYLVIE LEGOUPY, JEAN-BERNARD MADEAU, NICOLAS DOHR, CEDRIC HELSLY, LAURENT VAUTRIN, BUISSON NICOLAS, HERBAUT GUILLAUME, LOUBATON SOPHIE, MAGALI DELPORTE, OLIVIER GUERRIN, SERGE BENOLIEL, GENEVIEVE FORNASIER - Création et réalisation www.tempsreel.info- Juin 2010.