

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

# SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIE DE SAVOIE

2010



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces **deux missions** constitutives du service concédé sont :

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

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

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

Le tarif actuellement en vigueur (TURPE 3) s'applique pendant quatre ans, de 2009 à 2013. Il est actualisé chaque année, selon une formule d'indexation.

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

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

Le bénéfice des tarifs réglementés de vente reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final.

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.



Éditorial .....	06
L'année 2010 en quelques dates .....	08
Les perspectives.....	10
Les chiffres clés de la concession.....	11

## **A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire ..... 14**

- A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010
- A.2 La proximité avec les clients d'ERDF
- A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement
- A.4 Les éléments financiers de la concession

## **B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire .....36**

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

## **C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire .....56**

- C.1 Les clients
- C.2 Le réseau et la qualité de desserte
- C.3 Les produits et les charges d'acheminement
- C.4 Les données patrimoniales
- C.5 Les flux financiers de la concession

## **D. ANNEXES..... 77**

- D.1 Vos interlocuteurs

Un agent d'ERDF Savoie au cours du remplacement d'un transformateur rue du Commandant Michard à Chambéry



En couverture : deux agents en intervention à Bourg-Saint-Maurice

(photos d'août 2010)



Chaque année, la publication du compte-rendu constitue pour nous un temps fort de la relation avec l'autorité concédante. Cet outil de dialogue s'inscrit dans le cadre d'une relation de confiance et de proximité, pour le bénéfice des usagers du service public de l'électricité. Conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession, vous retrouverez, à la lecture de ce document, les grandes étapes qui ont marqué une année 2010 particulièrement riche, ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions.

Les évolutions de notre environnement réglementaire ont été majeures. Il s'agit bien sûr de la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité (Loi NOME), mais aussi de la réforme territoriale, de celle de la fiscalité applicable à l'électricité (TCFE) et enfin des Lois Grenelle II. Dans ce contexte très mouvant, nos clients et partenaires ont pris conscience des enjeux environnementaux et souhaitent devenir des acteurs à part entière du changement énergétique.

Il y a aussi évidemment, la crise économique qui nous incite à être davantage à l'écoute des clients les plus démunis. EDF qui poursuit son soutien financier à l'action sociale des collectivités locales, a innové en développant de nouveaux partenariats visant à promouvoir la maîtrise de l'énergie et à améliorer l'habitat. Pour répondre à vos attentes, EDF réaffirme son engagement en faveur d'une proximité plus lisible, plus accessible. Nous avons mis en œuvre, tout au long de l'année 2010, des programmes ambitieux en matière d'organisation, de formation, mais aussi de simplification de nos procédures.

En 2010, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a investi 311 millions d'euros sur les réseaux, principalement pour les renforcer, améliorer la qualité de la desserte et agir sur l'environnement et la sécurité. Ces investissements en hausse ont permis de construire ou de renouveler 1 250 km de lignes, réalisées essentiellement en souterrain. Parallèlement, la maintenance et la sécurité des tiers ont été renforcées. La conjugaison de tous ces efforts a permis de gagner 8 minutes par temps de coupure moyen par client depuis 2008 (hors incident exceptionnel) et réduit de 15 % le nombre d'incidents sur le réseau moyenne tension (soit moins 800 incidents depuis 2008).



Dans un contexte marqué par les évolutions réglementaires, ERDF s'est fortement mobilisée pour répondre à la forte croissance des installations photovoltaïques (20 000 demandes en 2010 pour les régions Rhône-Alpes et Bourgogne). Pour ce faire, ERDF a déployé des ressources financières supplémentaires (1,6 millions d'euros), renforcé ses équipes et simplifié ses procédures. Au total, 18 200 nouveaux producteurs photovoltaïques ont été raccordés au réseau en 2010 dans des délais moyens de 5 mois (contre 8 mois début 2009). Grâce à l'augmentation de 300 % du nombre de raccordements par rapport à l'année précédente, les régions Rhône-Alpes et Bourgogne comptent désormais 28 500 producteurs photovoltaïques.

Les compteurs Linky constituent le socle de la construction du réseau du futur et leur expérimentation sur 250 000 installations est une réussite. ERDF a posé jusqu'à 1 000 compteurs par jour en agglomération lyonnaise avec un très faible taux de réclamations (0,7 %). Par ailleurs, Linky offre aux clients de nombreux services tels que la facturation sur index réels et non plus estimés, des délais d'intervention réduits et la possibilité d'interventions contractuelles à distance. Enfin, il servira, pour les clients qui le souhaitent, de support pour de nouvelles offres des fournisseurs.

Pour l'année 2011, notre priorité sera plus que jamais la satisfaction de nos clients, des collectivités locales et le renforcement de notre ancrage territorial.

C'est ensemble, concédant, concessionnaire, pouvoirs publics, acteurs économiques, clients qu'il nous faut relever ces défis, dans un monde qui change.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.



Christophe ARNOUX  
Directeur ERDF  
Territoire Savoie



Francis PILLOT  
Directeur EDF Collectivités Territoriales  
Rhône-Alpes Auvergne



## L'année 2010 en quelques dates

### • Les évènements climatiques

**Le 28 février**, la tempête Xynthia a frappé une grande partie du territoire métropolitain et plus particulièrement les côtes de la Vendée et de la Charente-Maritime. Plus de 1,3 millions de clients ont été touchés. Environ 5 000 personnes ont été mobilisées dont 460 au titre de la FIRE supra régionale, 60 en provenance de filiales étrangères (EnBW et EDF Energy) du groupe EDF et 790 d'entreprises partenaires. Ces personnels répartis sur les 62 départements impactés, ont permis de réalimenter 90 % des clients privés d'électricité en 24 heures. En dépannant et reconstruisant les réseaux, 21 agents ont ainsi apporté la contribution d'ERDF Savoie aux départements du Loir et Cher, de l'Indre, et de la Charente-Maritime.

**Le 1er décembre 2010**, des chutes de neige exceptionnelles ont recouvert les vallées : une couche de 50cm a ralenti l'activité en Savoie mais les réseaux ont bien résisté bien à cet évènement.

### • Tarification

**Le 1<sup>er</sup> avril**, les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif bleu ont été modifiées après concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et avec les associations de consommateurs représentatives. Les principales modifications sont détaillées dans la partie « Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire » (§ B.1.3).

**Le 1<sup>er</sup> août**, un ajustement du tarif d'acheminement est intervenu à hauteur de 3,4%, intégrant une inflation 2009 de 0,1% et un facteur d'évolution des coûts de 1,3%. Cet ajustement est réalisé conformément à la décision ministérielle du 5 juin 2009 relative au nouveau tarif d'acheminement TURPE3 qui prévoit une actualisation annuelle du tarif d'acheminement.

Par ailleurs, en application d'une formule d'indexation qui lui est propre, le tarif des Prestations au Catalogue a augmenté de 0,6%, au 1er septembre 2010.

**Le 15 août**, les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté en moyenne de 3,4 %. Hors inflation, la revalorisation des tarifs pour les particuliers s'élève en moyenne à 1,5 %. A l'issue de ce mouvement tarifaire, les tarifs réglementés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

### • Fiscalité

**La loi de finances pour 2010**, du 30 décembre 2009, supprime, à compter de 2010, la Taxe Professionnelle et instaure une Contribution Economique Territoriale ainsi qu'une Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux qui se traduit pour ERDF par une Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs dont la tension amont excède 50 000 volts.

L'Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs est perçue au profit des collectivités territoriales, sur la base des transformateurs à déclarer le 1er mai de l'année d'imposition.

### • Les relations concédants – concessionnaire

**Le 31 mars**, le Président d'EDF, Henri Proglio, accompagné de Michèle Bellon, Présidente du directoire d'ERDF et de Pierre Lederer, Directeur exécutif Groupe en charge du Commerce, de l'Optimisation et du Trading, a été à la rencontre des élus de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR).

Henri Proglio a réaffirmé l'engagement du Groupe EDF en faveur de la proximité qui est une attente forte des collectivités locales. Soulignant que le système électrique doit d'abord être au service des clients, il a rappelé que le renforcement de la proximité s'appuie sur deux actions : favoriser la présence territoriale du Groupe et développer une politique d'investissements efficace pour améliorer et adapter les réseaux.

A la demande des autorités concédantes, s'est tenue **le 16 mars**, dans les locaux du SYDER, une réunion regroupant les Directeurs des syndicats des régions Rhône-Alpes Bourgogne et les représentants d'ERDF en région. ERDF a présenté l'évolution de la qualité de fourniture au cours des dernières années, rappelé



les principes du TURPE, indiqué sa politique d'investissement et les volumes financiers qui y sont consacrés et a présenté ses priorités en terme de maintenance du réseau.

**Le 26 novembre**, à St Jean d'Ardières (69), les Présidents et Directeurs des syndicats de Rhône-Alpes ont débattu avec ERDF sur les sujets importants du moment : la part R2 de la redevance de concession, l'article 8, LINKY, l'information « prévenance travaux ». Ils ont abordé de nouveau les investissements engagés par ERDF sur la région.

### • La qualité de service

**28 septembre**, signature de l'accord national «+ de Services au Public» entre l'État et neuf grands opérateurs de service public, dont EDF.

**Le 4 octobre**, EDF reconnue « Entreprise citoyenne » 2010 par l'AFRC (Association française de la relation client).

**Le 16 décembre**, publication du rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations réalisé par le médiateur national de l'énergie.

### • La précarité énergétique et la solidarité

**Le 14 avril**, signature par Emmaüs France et EDF d'une convention pour lutter contre la précarité énergétique sur les territoires où interviennent les structures SOS Familles Emmaüs.

**Le 15 avril**, renouvellement pour 3 ans du partenariat entre EDF et l'union nationale des Points d'information médiation multiservices (PIMMS).

**Le 24 novembre**, signature par le Secours Catholique et EDF d'une convention pour développer les actions en matière de médiation sociale et de maîtrise de l'énergie et lutter contre la précarité énergétique sur les territoires où interviennent les structures du Secours Catholique.

### • Développement durable

**Le 31 décembre**, fin du programme d'élimination des polychlorobiphényles (PCB) conformément à la législation.

Les polychlorobiphényles (PCB) ont été utilisés par les industriels dans les transformateurs en raison de leur résistance aux flammes et de leurs caractéristiques d'isolant électrique. Après l'interdiction de leur commercialisation en 1987, la réglementation a prévu l'élimination progressive avant le 31 décembre 2010 des transformateurs contenant des PCB à plus de 500 mg/kg.

Dans le respect de la réglementation, le plan régional PCB a été achevé fin 2010 avec l'élimination des transformateurs pollués à plus de 500 ppm. Le programme de 70 millions d'euros sur 5 ans a mobilisé les équipes d'ERDF et ses entreprises partenaires pour remplacer 8 % du parc de transformateurs de la région. Ainsi, sur plus de 8 000 appareils concernés, 30 % ont été dépollués par les filières spécialisées, et 70 % ont été détruits (ou ferrailés) pour être remplacés par des nouveaux matériels respectueux de l'environnement.

Au niveau national, sur la période 2008-2010, ERDF a consacré 500 millions d'euros, à l'élimination ou au traitement de 100 000 transformateurs.

### • Système de comptage

**Le 31 août**, un décret est paru qui impose la mise en œuvre généralisée des dispositifs de comptage communicants. Cette généralisation fait suite à l'expérimentation par ERDF depuis mars 2010 d'une nouvelle génération de compteurs dénommés «Linky». Ceux-ci permettront au client de recevoir ses factures sur index réel et pour le distributeur, de relever les index et d'intervenir à distance. En outre, ils ouvrent de nouvelles perspectives en termes d'optimisation de la gestion du réseau et des interventions, de nouvelles offres tarifaires et de suivi de la qualité.

L'expérimentation concerne 300 000 clients dans l'agglomération de Lyon et dans la région de Tours. Le premier bilan est d'ores et déjà positif. Le taux de satisfaction exprimée par les clients est supérieur à 90%. L'expérimentation fera l'objet d'un retour d'expérience en lien avec la CRE en 2011.



## Les perspectives

**Le 1<sup>er</sup> janvier 2011**, baisse du tarif de première nécessité (TPN).

La réduction octroyée par application du TPN, qui variait jusqu'au 31 décembre 2010 de 30 à 50% en fonction de la taille du foyer, varie de 40 à 60% à partir du 1er janvier 2011. La réduction moyenne appliquée aux bénéficiaires du TPN va ainsi augmenter de 77 € TTC en moyenne par an à environ 88 € TTC.

Face aux difficultés pour faire bénéficier du TPN à ses ayants droit, et face à la baisse du nombre de bénéficiaires constatée ces derniers mois par les différentes parties prenantes et en particulier par de grands concédants, EDF s'est exprimé en faveur de la mise en place d'un accès automatique pour tous les bénéficiaires de la CMU-C éligibles au dispositif. Une concertation sur l'attribution automatique du TPN a été lancée par les pouvoirs publics ; un décret mettant en place cette automaticité en 2011 est en cours d'élaboration.

**Le 7 décembre 2010**, la loi n° 2010-1488 portant sur la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité, dite loi NOME, a été promulguée.

La loi NOME a pour objectif la mise en place d'une nouvelle organisation du marché français de l'électricité, qui concilie forte régulation et développement de la concurrence. Les textes d'application de cette loi fixeront en 2011 les modalités de sa mise en œuvre qui va modifier profondément le marché français de l'électricité.

Ses principales dispositions devraient :

- permettre jusqu'au 31 décembre 2025, un Accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh) pour tous les fournisseurs qui en font la demande, afin d'alimenter des consommateurs finals résidant sur le territoire national.

Après avis de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), le prix et le volume global de l'Arenh sont arrêtés par les ministres chargés de l'énergie et de l'économie. Le volume est limité à 100TWh par an (soit 25% du volume d'électricité produit par le parc nucléaire) et après une période transitoire de 3 ans, le prix de l'Arenh sera fixé par la CRE.

- pérenniser les tarifs réglementés : sans limite de temps pour le tarif bleu, jusqu'au 31 décembre 2015 pour les tarifs jaune et vert.
- mieux protéger les consommateurs : en transposant les dispositions relatives à la protection des consommateurs du 3<sup>ème</sup> paquet énergie européen, la loi NOME introduit un certain nombre de modifications du code de la consommation qui visent notamment à étendre la protection du droit de la consommation aux clients non professionnels, à renforcer l'information du consommateur sur ses droits, à encadrer les modalités de paiement et de remboursement des clients ainsi que l'accès du consommateur à ses données de consommations.
- réformer les Taxes Locales sur l'Electricité afin de les rendre conformes à la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 sur la taxation des produits énergétiques. Les Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) sont désormais proportionnelles à la quantité d'électricité consommée, et non plus au montant de la facture.
- permettre l'élaboration de programmes d'investissements d'ERDF et des Autorités organisatrices de la distribution, dans le cadre de conférences départementales réunies sous l'égide du Préfet,
- supprimer pour tous les devis émis à compter du 8 décembre 2010, la réfaction de 40% sur le raccordement des installations de production d'électricité.



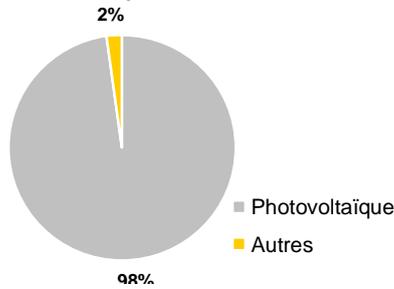
# Les chiffres clés de la concession

## Les clients de la concession

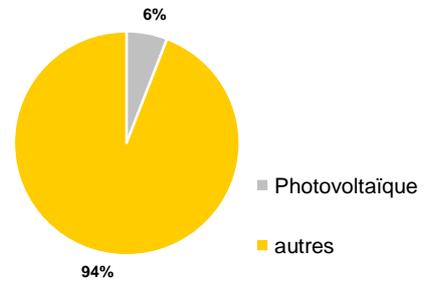
1 876 clients en injection

304 630 clients en soutirage (2 % vs 2009)

Répartition du nombre de producteurs

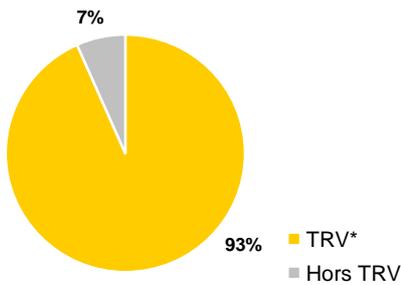


Puissance des producteurs



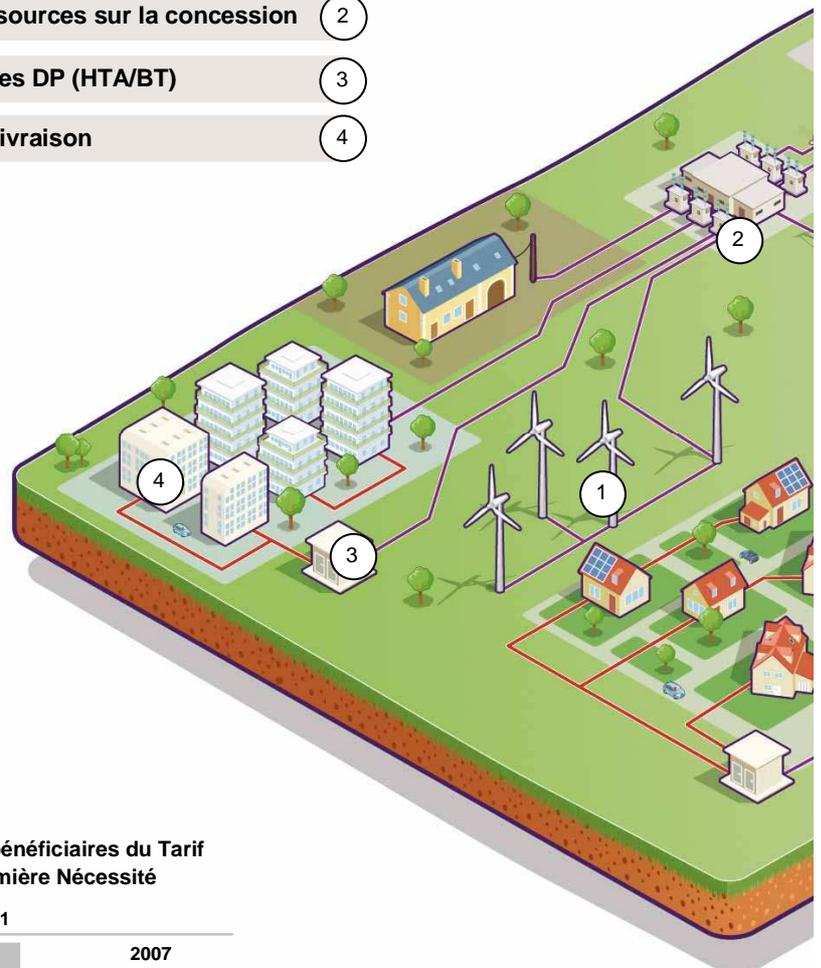
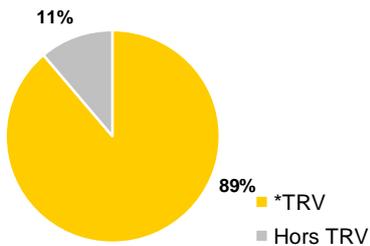
Répartition du nombre de consommateurs

\*tarif réglementé de vente

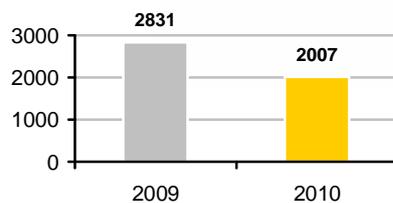


- installations de production (1)
- 26 postes-sources sur la concession (2)
- 5 457 postes DP (HTA/BT) (3)
- points de livraison (4)

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





# Les chiffres clés de la concession

## La qualité de desserte

3 822 km de réseau moyenne tension HTA

5

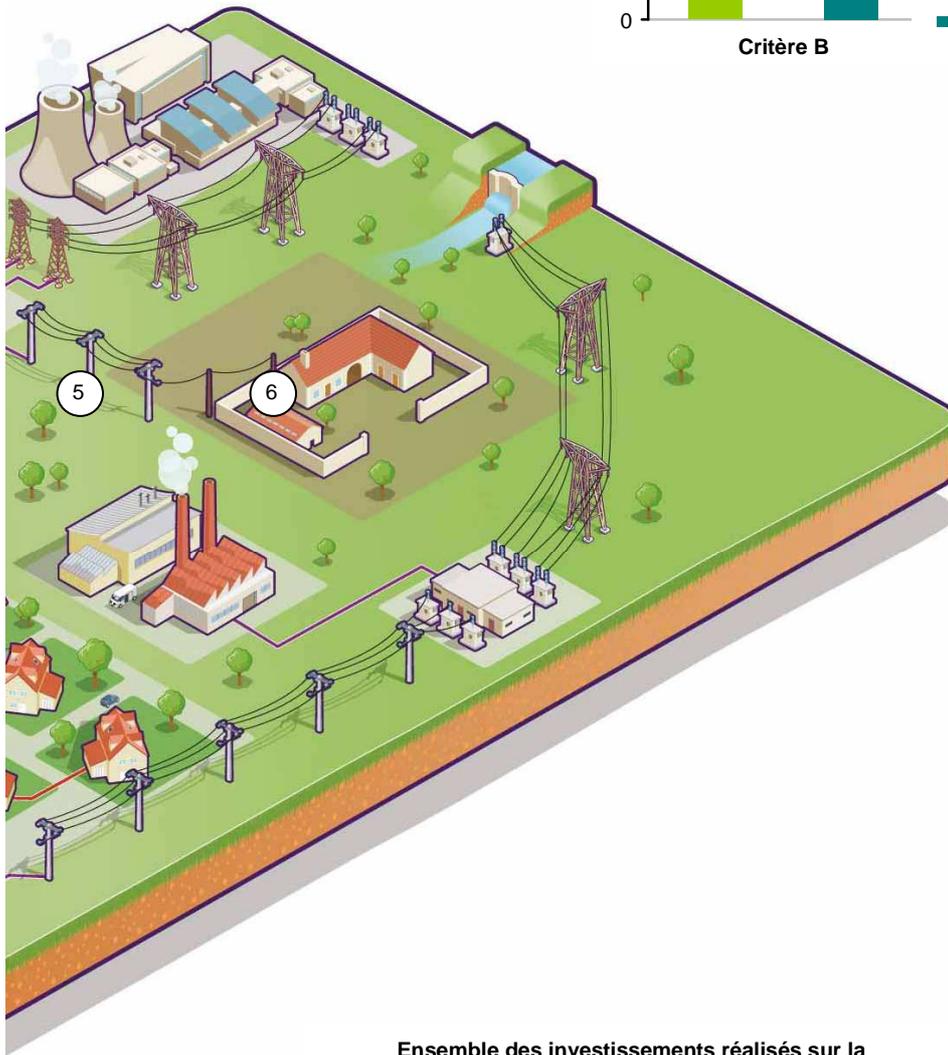
5 256 km de réseau basse tension

6

Durée moyenne de coupure perçue par un usager ( en min )

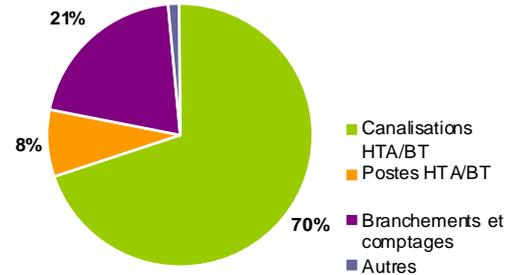


Critère B : 71,1 minutes

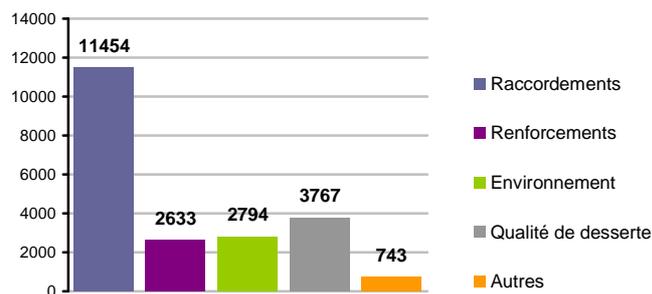


## Le patrimoine

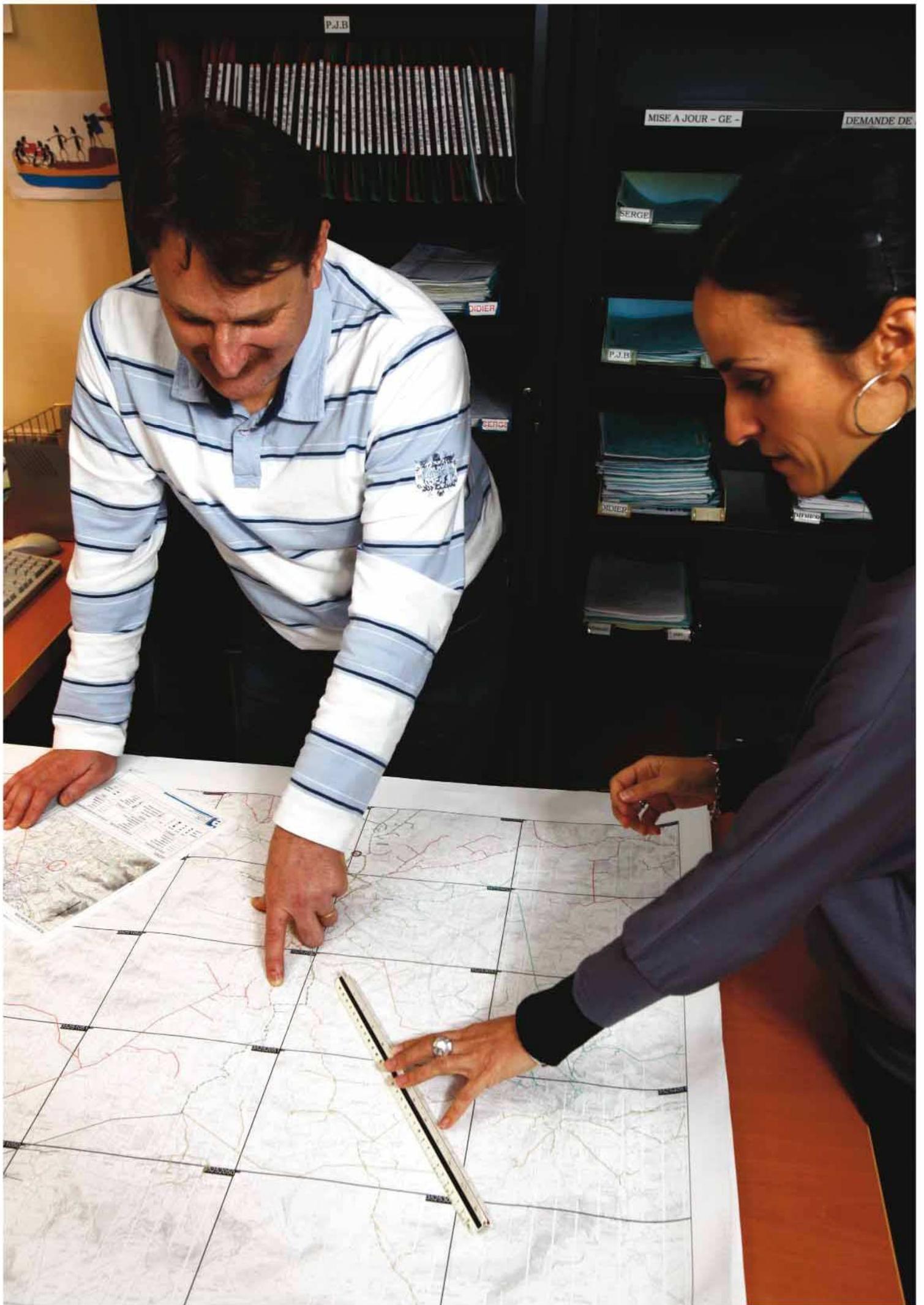
Valeur nette comptable (en M€)



Ensemble des investissements réalisés sur la concession



6 400 k€ engagés pour améliorer la performance du réseau (renforcement et qualité de desserte)



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



<b>A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010 ....</b>	<b>15</b>
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	15
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau .....	17
A.1.3 Perspectives pour l'année 2011 .....	19
<b>A.2 La proximité avec les clients d'ERDF .....</b>	<b>21</b>
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information .....	21
A.2.2 Le raccordement au réseau : gérer la croissance de la demande .....	21
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes .....	23
<b>A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement .....</b>	<b>24</b>
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire .....	25
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	28
<b>A.4 Les éléments financiers de la concession .....</b>	<b>31</b>
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession .....	31
A.4.2 Les investissements du concessionnaire .....	32
A.4.3 Les informations patrimoniales .....	33



## A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2010

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2010, 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.

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

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

#### • La continuité de la fourniture

L'année 2010 a été marquée par la survenance d'événements climatiques notables (plusieurs épisodes de neige collante en janvier et mai 2010, tempête Xynthia le 28 février 2010, pluies torrentielles dans le Var en juin 2010). Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 119 minutes. Corrigé de l'impact des événements exceptionnels et des incidents sur le réseau de transport géré par Réseau de Transport d'Electricité (RTE), le critère B<sup>1</sup> se stabilise au niveau de la valeur de 2009, soit 85 minutes.

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

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2009	2010	Variation
Critère B concession	65,1	71,1	9,3%

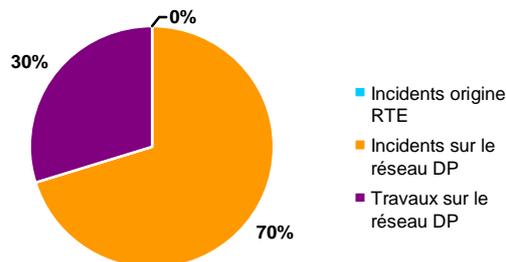
L'augmentation du critère B résulte principalement de l'augmentation de la part du B\_incident HTA (+9min). Parallèlement, le B\_incident BT a fortement diminué grâce à la chute de 10% du nombre de ces incidents.

#### Événements de portée locale :

-les 15, 28 puis 31 mai, les travaux d'adaptation au nouveau palier numérique du poste-source d'ARLANDE ont abouti à la perte totale de ce dernier (conséquence de problèmes de paramétrage du nouveau système et d'erreurs de manœuvres). 23 000 foyers ont été impactés pendant quelques minutes.

-le 25 octobre dès 8h00, à un degré moindre que sur les autres départements limitrophes, des vents violents notamment sur l'axe ANNECY – AIX LES BAINS et sur l'avant pays savoyard, ont affecté 6 départs HTA desservant 8 226 clients.

Cause des coupures



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

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



En cas d'incident de grande ampleur, ERDF Savoie prévient la mairie concernée et le SDES.

Les clients coupés sont en général rapidement réalimentés par une adaptation du schéma d'alimentation qui se fait via des manœuvres sur le réseau de distribution par l'Agence de Conduite Régionale.

Pour améliorer la détection et la localisation des incidents, préalable à toute réparation, ERDF Savoie dispose d'un véhicule spécialement équipé pour la recherche des défauts de câbles. Disponible 24h/24 et 7j/7, il est équipé d'appareils de haute technologie qui lui permet de localiser une avarie sur un câble ou d'identifier le tracé d'un câble dans le sol.



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

En basse tension, un client est dit « mal alimenté » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise.

**Certains paramètres importants du calcul des Clients Mal Alimentés (CMA) au sens de la tension ont évolué entre les années 2009 et 2010.** Il s'agit des paramètres suivants :

- les températures basses de référence,
- les profils de puissance des consommateurs basse tension,
- le réglage de la tension des Postes Sources et des transformateurs HTA/BT.

Leur évolution peut avoir un impact parfois significatif sur le nombre de CMA selon la région concernée. L'impact final cumulé de ces différents facteurs dépend étroitement de la situation locale. Cependant l'impact global est une diminution du nombre estimé de clients mal alimentés et un meilleur ciblage des zones qui nécessitent une analyse approfondie et éventuellement des renforcements.

La plage de variation admise 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.

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

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2009	2010	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 982	2 171	-27,2%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	1,0%	0,7%	-

*D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C2.4 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte*



### A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau

Après une forte progression dans les années 90 qui a permis de réduire d'un facteur 4 le critère B national, la tendance de 2000 à 2008 était à une lente dégradation. Dans ce contexte, la direction régionale d'ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a défini dès 2008 une stratégie d'amélioration de la qualité de fourniture à l'horizon 2013, à travers une hausse significative des programmes d'investissement et de maintenance.

Pour améliorer la performance du réseau, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a ainsi **investi sur votre concession 6,4 millions d'euros**, au titre des renforcements et de la qualité de desserte.

Les travaux marquants réalisés en 2010 par ERDF sur le territoire de la concession sont décrits ci-après :

#### • Les travaux dans les postes-sources

Biens propres du Distributeur, ces postes sont un élément important pour la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions.

En 2010, ERDF a investi dans les postes-sources situés sur la concession, 440k€ pour le renforcement des réseaux, 200k€ pour la sécurité, l'environnement et les obligations réglementaires, ainsi que 440k€ sur la qualité de la desserte.

Les principaux postes concernés par ces travaux sont les suivants :

- ARLANDE : passage en Neutre Compensé (NC), opération MALTEN,

Le poste d'ARLANDE en cours modernisation :

- VIGNOTAN : début du chantier d'ajout d'un 2ème transformateur de 20MVA.



#### • Le traitement des contraintes électriques, la sécurisation des réseaux et la prévention des aléas climatiques

Sur les réseaux BT, les levées de contraintes ont pesé pour les deux tiers du budget BT, nécessitant dans la plupart des cas, une construction de poste HTA/BT, afin de répondre aux objectifs de qualité prévus. Le principal chantier de ce type s'est déroulé à St-Béron sur une longueur de plus d'1km pour 63k€.

Les renouvellements de câbles souterrains vétustes et l'élimination des fils nus ainsi que les mises en conformité du réseau suite à incident, constituent le complément de l'attribution dédiée aux travaux sur ces réseaux BT.

Sur le territoire du SDES, l'essentiel de l'action d'ERDF en faveur des réseaux HTA, consiste à se prémunir contre les aléas climatiques et dans une moindre mesure à assurer les renforcements.

Deux importants chantiers d'enfouissement en PAC (Plan Aléas Climatiques) ont été réalisés à St-Jean-de-la-Porte et à St-Alban-des-Villards, sur les départs Les Aillons et Collomb pour globalement plus de 1 100k€.

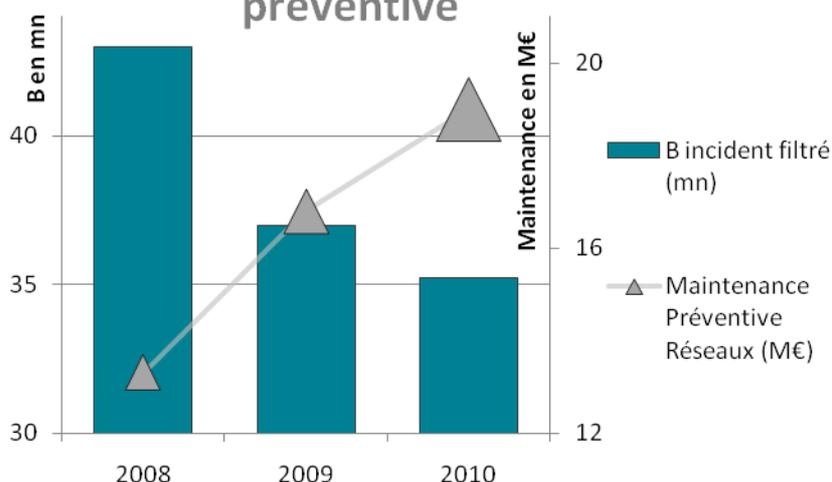
C'est sur Barberaz que s'est déroulé le principal chantier de renforcement HTA : la levée de contrainte a été effectuée en créant 2 départs depuis le poste-source BUISSON-ROND soit plus de 4km de pose.

### • La maintenance préventive

ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a généralisé depuis 2009, le traitement accru des points faibles du réseau HTA en s'appuyant sur un diagnostic renforcé effectué notamment grâce aux visites en hélicoptère. En complément, un effort particulier est entrepris sur l'élagage. Cette stratégie régionale s'est poursuivie en 2010 : les ressources financières consacrées à la maintenance des réseaux sont passées de 13M€ en 2008, à près de 17M€ en 2009, pour atteindre 19M€ en 2010 dont 10M€ sur la maintenance réglementaire (élagage, mesures de terres, mise en conformité des hauteurs de ligne).

La mise en œuvre de cette politique ambitieuse porte déjà ses premiers fruits ; en effet, le nombre d'incidents sur les réseaux aériens HTA a baissé de 18% depuis 2008 et le critère B incident a amorcé une décroissance (le B filtré, critère ERDF permettant d'atténuer l'impact des aléas météorologiques importants sur une période, passe de 43mn en 2008 à 37mn en 2009 et 35mn en 2010) : cf graphe régional ci-dessous.

### B incident filtré et maintenance préventive



Pour le territoire de Savoie, nous avons dépensé en 2010, 1 491 k€ pour l'entretien et la maintenance préventive des réseaux HTA et BT. Par ailleurs, afin d'assurer une fiabilité optimale des postes-sources régionaux, ERDF a consacré en moyenne 3 fois plus de moyens à leur maintenance préventive (entretien) qu'à leur maintenance corrective (dépannage). En 2010, pour la partie distribution des 41 postes-sources qui alimentent la concession (dont 26 situés sur son territoire), ERDF a ainsi utilisé un budget maintenance de 838 k€.

### Les travaux d'élagage des lignes HTA et BT

Afin de garantir la sécurité des personnes et limiter les temps de coupure dus aux aléas climatiques, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne met l'accent sur les travaux d'élagage. En 2010, 8 millions d'euros ont été consacrés à l'élagage, soit plus 60% par rapport à 2008. Pour ce faire, ERDF utilise des moyens mécanisés (broyeurs forestiers) et expérimente des outils innovants tels que le camion girafe ou l'hélicoptère dotés de scies pour reconquérir les layons (5 mètres de part et d'autres des lignes moyenne tension). ERDF sensibilise également les collectivités locales et les propriétaires à la réglementation concernant les plantations d'arbres à proximité des lignes existantes.

Cette politique s'est aussi appuyée sur une amélioration du diagnostic à travers la généralisation d'inventaires permettant la programmation d'élagages pour les prochaines années, ainsi que sur un pilotage et un suivi strict des entreprises prestataires.

Pour mémoire, l'année 2009 avait été marquée par une évolution du contexte avec la mise en place de nouvelles mesures de sécurité plus contraignantes pour l'organisation et la réalisation des travaux d'élagage. Cette réglementation a eu pour effets un ralentissement du programme d'élagage, un surcoût élevé et des coupures très longues pour la clientèle durant le premier semestre de l'année 2010. A compter

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

du mois d'août 2010, un allègement des mesures a permis de limiter la contrainte tout en assurant la sécurité des intervenants. L'élagage est à nouveau rendu possible sans coupure dès lors que la végétation est à plus de 1m sous la ligne et 1,5m en latéral.

Élagage réalisé sur le réseau	Territoire Savoie
	2010
Longueur de végétation élaguée sur le réseau HTA (en km)	107
Montants consacrés à ces travaux sur BT et HTA (en k€)	535

*Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C2.3 et plus de détails sur les travaux d'ERDF sont proposés en C2.5.*

### A.1.3 Perspectives pour l'année 2011

Les investissements prévus au titre de la qualité de l'alimentation électrique des clients en Rhône-Alpes Bourgogne s'élèveront à 100 millions d'euros. En hausse de 14% par rapport à 2010, ces investissements permettront d'améliorer la réactivité (développer l'automatisation du réseau pour gagner en rapidité d'action lors des coupures d'alimentation) et la fiabilité du réseau (construire et renouveler 400 km de lignes électriques, consolider les ouvrages fragiles, et renforcer les postes sources).

Sur ces 100 millions d'euros à investir, 65 millions seront consacrés à la sécurisation des lignes HTA avec la construction et le renouvellement de lignes, dont 97,5% seront réalisées en souterrain. 15 millions concerneront les lignes basse tension et urbaines avec notamment le renforcement des points faibles du réseau (contraintes électriques et réseaux mécaniquement fragiles). Enfin, 20 millions seront dédiés au renforcement (augmentation de puissance) et à la modernisation (passage à une technologie numérique) d'une quinzaine de postes sources.

Véritables « charnières » du réseau électrique, les postes sources soutiennent et accompagnent les besoins en électricité d'une zone géographique. ERDF va créer quatre postes-sources en Rhône-Alpes dont un aux Saisies, pour une mise en service à l'horizon 2013-2014. La construction d'un poste source représente en moyenne 2 à 3 ans de travaux et 4 millions d'euros d'investissements.

L'augmentation sensible des investissements d'ERDF lui permettra également de renforcer ses actions sur les réseaux ruraux, actions orientées principalement sur les réseaux aériens HTA, dans une démarche de dialogue avec les autorités concédantes pour optimiser l'ensemble des ressources mobilisées.

Les principaux chantiers prévus en 2011 dans les postes-sources situés sur la concession sont :

- VIGNOTAN :

Fin du chantier de renforcement des ouvrages alimentant notamment la Perrière et Courchevel, par ajout d'un 2<sup>ème</sup> transformateur de 20MVA et création d'une fosse déportée dans le cadre d'une mise à niveau environnemental. Le chantier débuté en 2010 se poursuivra en 2011.

Le poste source de VIGNOTAN à Brides les Bains



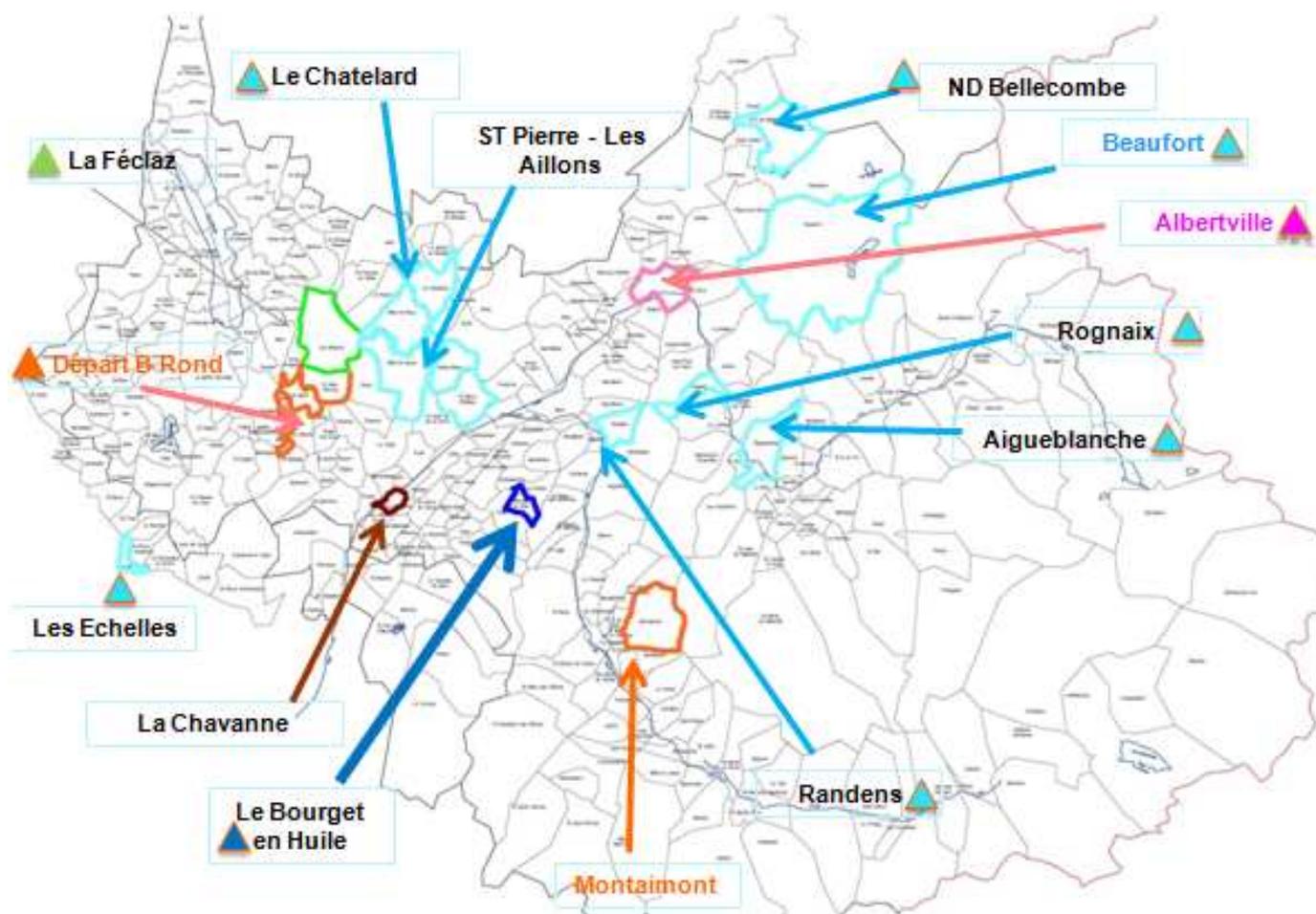
- YENNE : pour améliorer la qualité et la sécurité, le contrôle commande sera renouvelé en palier numérique et le transformateur sera passé en neutre compensé (MALTEN).



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

Pour les réseaux HTA de Savoie, ERDF consacrera pendant les 4 prochaines années un investissement majeur à l'amélioration de l'alimentation des secteurs de St-Jean-d'Arvey et La Féclaz (Les Déserts). Sur ces seules zones, c'est déjà un investissement de 1500k€ qui est prévu pour 2011/2012 réparti pour moitié entre renforcement et PAC (Plan Aléas Climatiques).

Cartes des travaux prévisionnels sur la HTA en 2011 :



NB : certaines communes limitrophes bénéficieront également des améliorations de qualité suite aux travaux



### A.2 La proximité avec les clients d'ERDF

#### A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information

Dans un souci de simplification des démarches, le fournisseur est l'interlocuteur privilégié des clients pour répondre aux questions sur la fourniture d'électricité (facturation, demande de mise en service, résiliation, changement de fournisseur). Toutefois, ces derniers conservent la liberté de contacter directement ERDF pour toute demande concernant notamment les situations suivantes : dépannage, accès au comptage, raccordement.

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

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

ERDF met également à leur disposition sur le site internet des numéros d'appels pour joindre les accueils ERDF (voir détail et numéros de téléphone en annexe § « vos interlocuteurs »).

L'efficacité de ces accueils est mesurée par leur taux d'accessibilité.

Accessibilité de l'accueil d'ERDF	Rhône-Alpes Bourgogne
	2010
Accueil Acheminement	93,8%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	85,1%
Accueil Dépannage	93,4%

En 2010, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne s'est mobilisée pour mieux répondre aux attentes de tous ses clients de façon à maîtriser les délais d'intervention.

Concernant l'accueil Acheminement, sur le sillon Alpin, en 2010 on a enregistré 90 884 appels reçus, soit une augmentation de 6.6%. L'accessibilité de 88,5% reste à un niveau satisfaisant même s'il est légèrement inférieur à la valeur régionale et la qualité de service (réponse dans les 20s) demeure très bonne à 94%.

Les Agences Raccordements Electricité de notre région ont ainsi reçu 375 000 appels avec un taux d'accessibilité moyen de 85,1%. Une nouvelle mise en application de la Loi SRU avait généré un surcroît d'activité en cours d'année qui a affecté ce taux ; cependant les Agences se sont organisées pour atteindre sur la fin 2010, plus de 90% d'accessibilité. Cette tendance à l'amélioration de l'accessibilité se poursuit au 1er trimestre 2011, ce qui est de nature à contribuer à l'amélioration de la satisfaction des clients.

Concernant l'accueil dépannage, sur les 770 000 appels reçus par le Centre d'Appels dédié, la majorité des sollicitations sont traitées en direct au téléphone et 115 000 ont fait l'objet d'un dépannage.

#### A.2.2 Le raccordement au réseau : gérer la croissance de la demande

En 2010, le nombre de raccordements mis en service par ERDF sur le marché français des particuliers et des professionnels a globalement augmenté de 12 %. Ce taux global recouvre des évolutions contrastées : baisse sur le segment des logements mais un nombre de raccordements sur le marché des installations photovoltaïques multiplié par 3,5 par rapport à 2009.

##### • Le raccordement des consommateurs

En 2010, ERDF a mis en service plus de 370 000 installations de consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, soit 5 % de moins qu'en 2009. La baisse est de 13 % sur les raccordements individuels.



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

Cette évolution est la conséquence de la diminution des autorisations d'urbanismes enregistrées depuis mi-2007. En revanche, pour les raccordements en collectif, c'est une augmentation de 6 % qui a été enregistrée.

### Les tendances 2011 au plan national sont orientées à la hausse

L'augmentation des demandes de permis de construire enregistrée au premier trimestre 2010 devrait se traduire par une inversion de tendance sur les raccordements en 2011, avec toutefois un retour à la hausse modérée sur le premier semestre.

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

1. Au paiement intégral des travaux de raccordement
2. A l'obtention d'une attestation de conformité - consuel
3. A la souscription d'un contrat avec un fournisseur

**Pour votre concession**, le nombre de branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau est donné ci-dessous :

Branchements d'installations de consommation	Concession
	2010
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1 208
Nombre de raccordements collectifs neufs réalisés	56

Dans le domaine du raccordement, comme pour l'ensemble des prestations qu'elle assure, ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients. Celle-ci est mesurée sur 2 segments de clients dont la puissance est inférieure à 36 kVA, les particuliers et les professionnels :

Taux de satisfaction raccordement (clients ≤ à 36 kVA)	Maille nationale	Maille Sillon Alpin
Clients particuliers	77,8%	67,2%
Clients professionnels	67,8%	57,9%

Le raccordement est la première cause d'insatisfaction des clients. Ce sont plus particulièrement la complexité de la procédure, l'accès à l'information, la mise en service et les délais de raccordement qui sont mis en cause. A l'analyse de ce diagnostic et de ces résultats, ERDF a décidé de simplifier ses processus et d'adapter son organisation pour améliorer dès 2011, l'accompagnement des clients et les délais de raccordement.

Parallèlement, le site internet [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) a poursuivi son évolution pour permettre plus particulièrement aux clients, d'effectuer des demandes de raccordement en ligne.

En Rhône-Alpes Bourgogne, notre ambition est de diminuer fortement le nombre de clients insatisfaits. Pour y parvenir, nous mettons en place les mesures suivantes :

- dès sa demande d'autorisation d'urbanisme formulée, envoi au client d'un courrier de premier contact. L'objectif est de le sensibiliser sur la démarche à suivre en lui précisant plus particulièrement les pièces à fournir pour sa prochaine demande de raccordement, l'inciter à la faire le plus en amont possible et lui donner les coordonnées pour la transmettre,
- la clarification et l'identification de l'interlocuteur du client pour son raccordement afin de lui simplifier l'accès à l'information,
- la mise en place de différents contacts avec le client aux étapes clefs de son raccordement pour lui assurer la visibilité sur l'avancement de son dossier ; en fin de chantier, une enquête sera effectuée pour mesurer sa satisfaction, et pour capter puis résoudre tout dysfonctionnement qu'il aura signalé,
- la simplification de la mise en service pour réduire notamment, le délai entre la fin des travaux et cette mise en service.



### • Le raccordement des producteurs

Au niveau national, les raccordements d'installations photovoltaïques de puissance inférieure à 36 kVA ont connu une forte progression en 2010. Plus de 100 000 installations, en très grande majorité de puissance inférieure ou égale à 3 kVA, ont été mises en service en 2010 (+250 % par rapport à 2009).

Ce développement devrait se poursuivre en 2011, avec toutefois une hausse moins soutenue en raison de la réduction des incitations fiscales et de la suppression de l'abattement de 40 % sur les coûts de raccordement.

Les évolutions sur ce segment sont différenciées selon les régions.

**Pour votre concession**, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau est donné ci-dessous :

Raccordement d'installations de production	Concession
	2010
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1 347

### Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2010 :	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée (kVA)
producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	1 835	5 780
producteurs d'énergie d'origine éolienne	1	8
producteurs d'énergie d'origine hydraulique	33	50 109
autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	7	40 986

Sur votre concession, la dynamique a été comparable à celle constatée au plan national puisque le nombre d'installations raccordées a été multiplié par un facteur 3.5 par rapport à 2009.

Sur la lancée de 2009, l'envoi de propositions de raccordement d'installation photovoltaïque de puissance inférieure à 36kVA, a aussi connu une forte dynamique (+30% en 2010) sur Rhône-Alpes Bourgogne. Notre région représente plus de 17% de l'ensemble du territoire national.

Les évolutions législatives ont impacté le flux des demandes dans le courant de l'année 2010. Ainsi, la réduction des incitations fiscales et la baisse des tarifs d'achats ont provoqué un accroissement des demandes au cours de l'été, qui a eu une incidence notable sur le délai d'envoi des propositions de raccordement. Ensuite, début décembre 2010, la loi supprimant l'abattement de 40% sur les coûts de raccordement, et le décret suspendant l'obligation d'achat ont généré de l'insatisfaction et une augmentation du nombre de réclamations.

Par ailleurs en 2010, ERDF a mis à disposition des petits producteurs **un portail internet**. Il leur permet de faire les demandes de raccordement en ligne, et d'obtenir la documentation et l'information dédiées. En termes de prévention, la réglementation a également évolué et impose dorénavant, pour toute nouvelle installation de production photovoltaïque, l'obtention du CONSUEL.

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

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



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

### Indicateurs de satisfaction

Indicateurs de satisfaction	Maille nationale	Maille départementale
Clients particuliers	91,3%	<b>90,3%</b>
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	88,8%	<b>85,6%</b>

### La gestion des réclamations :

Plus de 98 % des réclamations reçues par ERDF font l'objet d'une réponse dans un délai inférieur à 30 jours, dépassant ainsi l'objectif incitatif de la CRE de « 95 % sous 30 jours », comme l'a constaté l'autorité de régulation dans son rapport sur la qualité de service d'ERDF en 2010.

Au niveau de la concession, ce sont 1 710 réclamations qui ont été enregistrées et se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Maille concession
	2010
Raccordements	14,6%
Relève et facturation	33,2%
Accueil	2,0%
Interventions techniques	30,3%
Qualité de la fourniture	19,8%
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

Sur Rhône-Alpes Bourgogne, nous avons traité un peu plus de 30 000 réclamations sur le segment des particuliers sans constater d'évolutions notables par rapport à l'année 2009. Simultanément, nous avons aussi renforcé le professionnalisme de nos cellules écoutes clients, ce qui a eu pour effet d'accroître la traçabilité des contacts ainsi que d'améliorer la qualité des écrits.

*Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients BT>36, HTA et CARD ainsi que les réclamations sont fournis dans le chapitre C1.3.*

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

ERDF entretient avec les autorités concédantes et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur privilégié qui est chargé d'accompagner au quotidien les élus, les concédants ou leurs représentants. Les actions en faveur de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'ERDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local. ERDF affirme aussi son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de sponsoring.

### A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

#### • L'accompagnement des projets de territoires

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

Depuis 2007, ERDF est ainsi engagée aux côtés de CHAMBERY METROPOLE dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS). Au travers de ce partenariat, ERDF SAVOIE contribue principalement :

- au renforcement de la présence et de la qualité des services publics de l'énergie : soutien aux agents de médiation et correspondants de nuit,
- à la gestion urbaine de proximité : mise en valeur du patrimoine par la réalisation de fresques sur les ouvrages électriques.

Parallèlement, ERDF œuvre aux côtés de la Ville de CHAMBERY, du bailleur public CHAMBERY ALPES HABITAT et de CHAMBERY METROPOLE pour garantir les délais d'intervention liés aux dé-raccordements et remises en service des logements entrant dans le cadre du projet de rénovation urbaine de CHAMBERY.

#### • Actions de partenariat



L'atelier de peinture, L'Envolée, de l'Association des Paralysés de France est un formidable outil de lien social et d'intégration des personnes en situation de handicap. Depuis 2009, ERDF Savoie accompagne cette association et les œuvres de ces peintres talentueux ornent les locaux du distributeur. C'est d'ailleurs l'une d'elles qui a été retenue pour notre dernière édition de carte de vœux.

*Tableau de Sylvaine Massonat - Atelier l'envolée de l'Association des Paralysés de France.*

#### Soutien à l'orchestre TETRALYRE

En avril 2010, nous avons décidé de lier un nouveau partenariat avec l'orchestre TETRALYRE. Cet orchestre sous la direction d'Isabelle HERLIN, accueille de jeunes en situation de handicap passionnés par la musique classique.



### • Nos relations avec les collectivités locales



#### Visite de la centrale nucléaire du Bugey

En avril 2010, deux groupes d'élus ont eu l'occasion de visiter la centrale nucléaire du Bugey.

#### Réunions d'information

En mai, juin et septembre, plus de 200 secrétaires de mairies, DGS et élus ont participé à nos traditionnelles «réunions de secrétaires de mairies». A la demande générale, elles se poursuivront en 2011, animées conjointement avec le SDES.



#### Association des Femmes élues de Savoie

Le 18 septembre 2010, nous avons eu le grand plaisir d'accueillir l'Association des Femmes élues de Savoie.

### • Notre implication sociale dans la dynamique de formation et d'emploi

Forte de 380 agents qui travaillent sur le département, ERDF est un acteur qui s'implique à l'échelle de la Savoie pour la formation et l'emploi. En 2010, ERDF a recruté au sein de notre unité 14 nouveaux embauchés dont un travailleur handicapé (comme opérateur au centre d'appel dépannage). L'opération se poursuivra en 2011 puisque 14 nouvelles embauches sont prévues, auxquelles s'ajoutera la formation de 16 apprentis (6 ayant démarré en 2010 puis 10 en 2011).

La réussite du projet ERDF passe par le renouvellement des compétences, l'accompagnement des nouveaux arrivants et la formation tout au long de la carrière. Pour favoriser l'intégration et développer les compétences des nouveaux entrants, un cursus de formation est ainsi mis en place afin de leur permettre de s'adapter aux métiers spécifiques d'ERDF. Il permet la transmission de savoirs et de gestes techniques par des collaborateurs expérimentés aux jeunes recrues. L'entreprise leur propose également un tutorat personnalisé et des stages d'immersion pour les accompagner tout au long de leur intégration.

### • L'électricité fête les 150 ans de la Savoie française

A l'occasion du 150<sup>ème</sup> anniversaire du rattachement de la Savoie à la France, la commune de La Motte-Servolex a ainsi choisi d'illustrer cet événement historique sur un des postes de la zone industrielle de l'ERIER.



ERDF a également participé à la commémoration de cet événement en soutenant la production d'un ouvrage intitulé «La Savoie en Dates et en cartes» : dans ce livre, les repères familiers savoyards prennent toute leur dimension et retracent le chemin du département à travers deux millénaires et une cinquantaine de dates clefs.

### • L'intégration des postes et l'aide à l'insertion

ERDF Savoie poursuit sa participation au «dé-tagage» des postes de transformation : une association d'insertion assure le nettoyage sous notre financement, tandis que la commune et le SDES financent la réalisation de fresques murales via un «chantier jeunes».



### • La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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



La démarche «Prudence sous les lignes», portée conjointement par ERDF Savoie et RTE a pour but de sensibiliser tous les intervenants aux précautions élémentaires à prendre pour toute activité à proximité des ouvrages électriques de distribution ou de transport. En 2010, les éléments de cette campagne et les affiches associées ont été adressés à l'ensemble des

Offices de Tourisme, aux associations de sports aériens, de pêcheurs et aux chambres consulaires ainsi qu'aux entreprises du BTP et aux agriculteurs.

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

#### • Les travaux 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	
	2009	2010
En agglomération	93 %	91 %
Hors agglomération	93 %	83 %
En zone classée	100 %	100%
<b>Total</b>	<b>93 %</b>	<b>86 %</b>

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

Pour l'année 2010, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante ou des communes s'est élevée à 1 011k€.



Un des chantiers d'aménagement esthétique avec participation d'ERDF au titre de l'article 8 : dans le Hameau de Villarenger à Saint-Martin de Belleville. Le poste H61 ci-dessus sera déposé lorsque les travaux de reprise du réseau seront finalisés.

Hameau de Villarenger

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

Soucieuse d'exploiter les réseaux électriques dans le respect de l'environnement, ERDF améliore l'intégration de ses ouvrages électriques dans le paysage (enfouissement de lignes, embellissement de postes, protection des oiseaux) et recycle ses déchets par le recours à des entreprises spécialisées.

Les compteurs déposés sont ainsi retournés sur une plate-forme logistique de notre entreprise qui utilise ensuite une filière de démontage-recyclage des composants, tandis que les panneaux bois ou plastiques sont traités en déchets DIB (Déchet Industriel Banal).

Afin de contribuer aux économies d'eau, ERDF Savoie a généralisé l'équipement d'embouts économiseurs sur tous ses robinets.

Pour préserver la biodiversité de l'avifaune (oiseaux), depuis 15 ans, ERDF réalise chaque année, des interventions de neutralisation des poteaux électriques en lien avec les collectivités locales et les organismes locaux de protection des oiseaux des Pays de Savoie. Un partenariat avec le Parc national de la Vanoise est en cours d'élaboration pour la protection des gallinacés de montagnes et la protection des gypaètes Barbus. Les 3 principales techniques de neutralisation sont présentées ci-dessous :



La spirale avertissant



La pose d'isolant sur le fil



Les tiges verticales

### • Le programme PCB 2010 : défi relevé !

Conformément à la législation communautaire, l'Etat a décidé en 2003 l'élimination des appareils pollués par les PCB au-delà de 500 ppm, au plus tard le 31 décembre 2010.

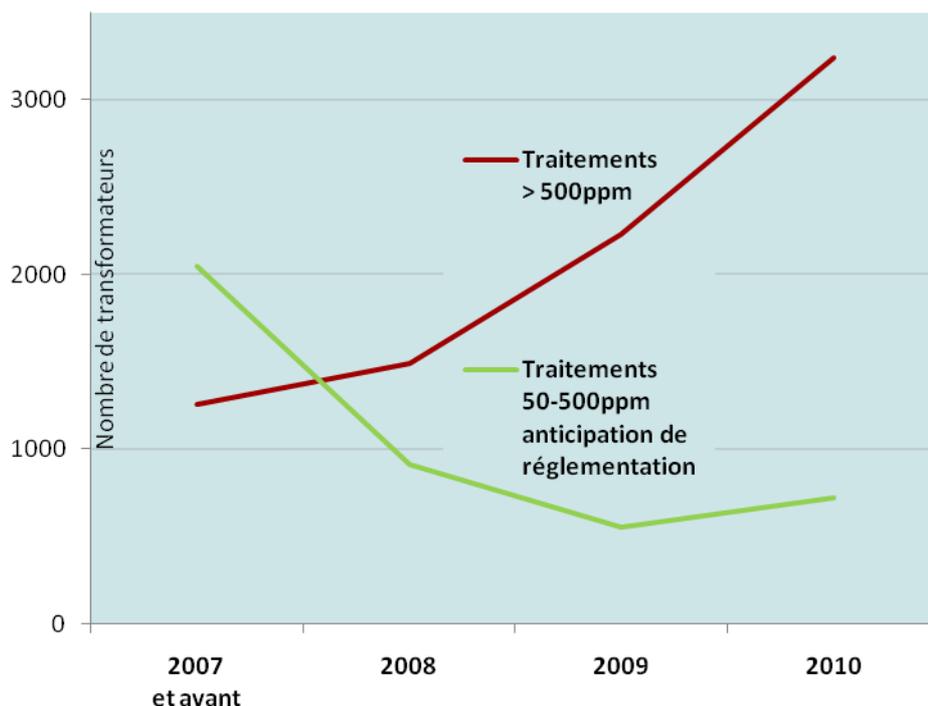
Dans ce cadre, le dernier transformateur d'ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a été retiré du réseau le 29 décembre dernier. Cette ultime mutation marque la fin d'un important programme de prélèvements d'huile, de retrait du réseau des appareils fortement pollués (1 189 en Savoie) et de traitement via les filières spécialisées et agréées de destruction (pour 77%) ou de dépollution (pour 23%).

Pour accomplir l'ensemble de ce programme régional initié en 2005, il aura fallu environ 270 000 heures de travail et mobiliser comme ressource financière de l'ordre de 45M€ en dépenses d'investissement (achat des transformateurs, dépollution) et 24M€ en dépenses d'exploitation (prélèvements d'huile, analyses, destruction des appareils).

Durant les 5 prochaines années, notre programme se poursuivra avec la mise en conformité des transformateurs plus faiblement pollués (teneur en PCB comprise entre 50 et 500 ppm), soit un volume de près de 10 000 transformateurs à traiter.

Cette action a déjà débuté, puisque ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a opportunément anticipé le traitement de plus de 4 000 d'entre eux pendant ces dernières années (cf graphe synthèse régionale ci-dessous).

### SYNTHESE DU PROGRAMME PCB 2005 à 2010



En Savoie et plus spécifiquement en 2010, ce sont 375 prélèvements et 151 mutations de transformateurs qui ont été réalisés ; en outre, 277 transformateurs préalablement retirés du réseau ont été dépollués ou détruits. Ce programme pluriannuel a permis de renouveler 20% de l'ensemble du parc des transformateurs. Le critère B (temps de coupure moyen par client) généré par ces opérations réalisées pour l'essentiel hors tension, est évalué à 5min sur votre département (contre 10min en 2009).



## A.4 Les éléments financiers de la concession

Pour l'exercice 2010, ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité.

Sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la perception territoriale de la ventilation des coûts a été introduite. Sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées. Vous pourrez en retrouver les détails et explications méthodologiques dans la partie C « indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire ».

### A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession<sup>2</sup>

Produits en k€	Concession	
	2009	2010
Recettes d'acheminement	98 692	<b>105 708</b>
Autres recettes	6 932	<b>7 920</b>
Autres produits divers	15 274	<b>14 046</b>
<b>Total produits</b>	<b>120 899</b>	<b>127 674</b>

Charges en k€	Concession	
	2009	2010
Achats et charges d'exploitation	81 841	<b>83 763</b>
Contribution au FACE et redevance de concession	5 302	<b>5 459</b>
Dotations nettes d'exploitation	29 048	<b>28 864</b>
Autres charges diverses	3 293	<b>4 299</b>
<b>Total charges</b>	<b>119 484</b>	<b>122 385</b>
Contribution à l'équilibre	2 869	<b>3 144</b>

Résultat en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>-1 454</b>	<b>2 146</b>

*Résultat intégrant la contribution à l'équilibre*

Pour l'exercice 2010, une partie des charges d'exploitation (charges de personnel) utilisent désormais une composante liée au dimensionnement du réseau. La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.

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

<sup>2</sup> Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe « Produits et charges d'acheminement ».



### A.4.2 Les investissements du concessionnaire

Les investissements sont les coûts engagés pour l'élaboration de biens durables sur l'année 2010. Dès leur mise en service, ils sont inscrits au patrimoine de la concession.

#### • Les dépenses d'investissement en 2010

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de 40 %. Environ la moitié de ces investissements est mobilisée pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, clients ou producteurs. L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles figurent l'amélioration de la qualité de la fourniture, l'adaptation du réseau aux charges ou le renouvellement de nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage...).

Le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2009 et 2010, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après (cet investissement sur la concession, ressort en hausse globalement de plus de 5%) :

Investissements ERDF (en k€)	Sur la concession	
	2009	2010
Raccordement des utilisateurs et voirie	12 022	11 454
Renforcement des réseaux	1 939	2 633
Sécurité, environnement, obligations réglementaires	2 353	2 794
Qualité de la desserte	3 404	3 767
Moyens d'exploitation et logistique	641	743
<b>Total (en k€)</b>	<b>20 360</b>	<b>21 391</b>

En complément des dépenses d'investissement indiquées dans le tableau ci-dessus, ERDF a également consacré environ 125 millions d'euros au niveau national au développement de ses systèmes d'information.

#### • Perspectives pour 2011

ERDF poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité de fourniture et moderniser le réseau tout en répondant aux nouvelles demandes de ses clients et du marché en particulier. ERDF y consacrera au niveau national, en 2011, un investissement de 700 millions d'euros, en hausse de près de 50 % par rapport à 2008 et de 20 % par rapport à 2010.

A la maille de la concession, ERDF prévoit d'investir pour :

- le renforcement des réseaux 3 135 k€,
- la sécurité, l'environnement et les obligations réglementaires 1 701 k€,
- la qualité de la desserte 4 155 k€.



### A.4.3 Les informations patrimoniales

#### • Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2010

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

Montants en k€.

Ouvrages concédés	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations BT/HTA	404 328	252 904	560 090
Postes HTA/BT et transformateurs	67 052	28 642	95 925
Branchements et comptages	123 918	74 128	155 458
Autres biens	8 476	4 973	9 478
<b>Total</b>	<b>603 773</b>	<b>360 648</b>	<b>820 950</b>

#### Définitions :

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

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

La valeur de remplacement représente l'estimation à fin 2010 du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

#### • La variation des actifs concédés au cours de l'année 2010

Montants en k€.

Actifs concédés	Valeur brute au 01/01/2010 pro-forma	Mises en service apports ERDF nets	Mises en service apports externes	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2010
Canalisations BT/HTA	391 065	8 519	6 317	1 574	<b>404 328</b>
Postes HTA/BT et transformateurs	65 870	2 057	387	1 263	<b>67 052</b>
Branchements et comptages	117 527	5 020	2 355	985	<b>123 918</b>
Autres biens	7 270	1 508	20	321	<b>8 476</b>
<b>Total</b>	<b>581 732</b>	<b>17 104</b>	<b>9 080</b>	<b>4 142</b>	<b>603 773</b>

#### Définitions :

Les valeurs brutes pro forma correspondent au périmètre des communes adhérentes et aux clés de répartition au 31 décembre 2010.

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

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



### • Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

#### Droit sur les ouvrages existants (en k€)

	2010
Contrealeur des biens concédés	360 648
Valeur nette comptable des financements ERDF	225 206

**Définition :** les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contrealeur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages physiques au concédant.
- Le financement du concessionnaire non amorti : il correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF, diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

#### Droit sur les ouvrages futurs (en k€)

	2010
Amortissement du financement du concédant	85 753

**Définition :**

Les droits sur les ouvrages à renouveler correspondent à l'amortissement du financement du concédant des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Ce financement est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers, complétés des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants.

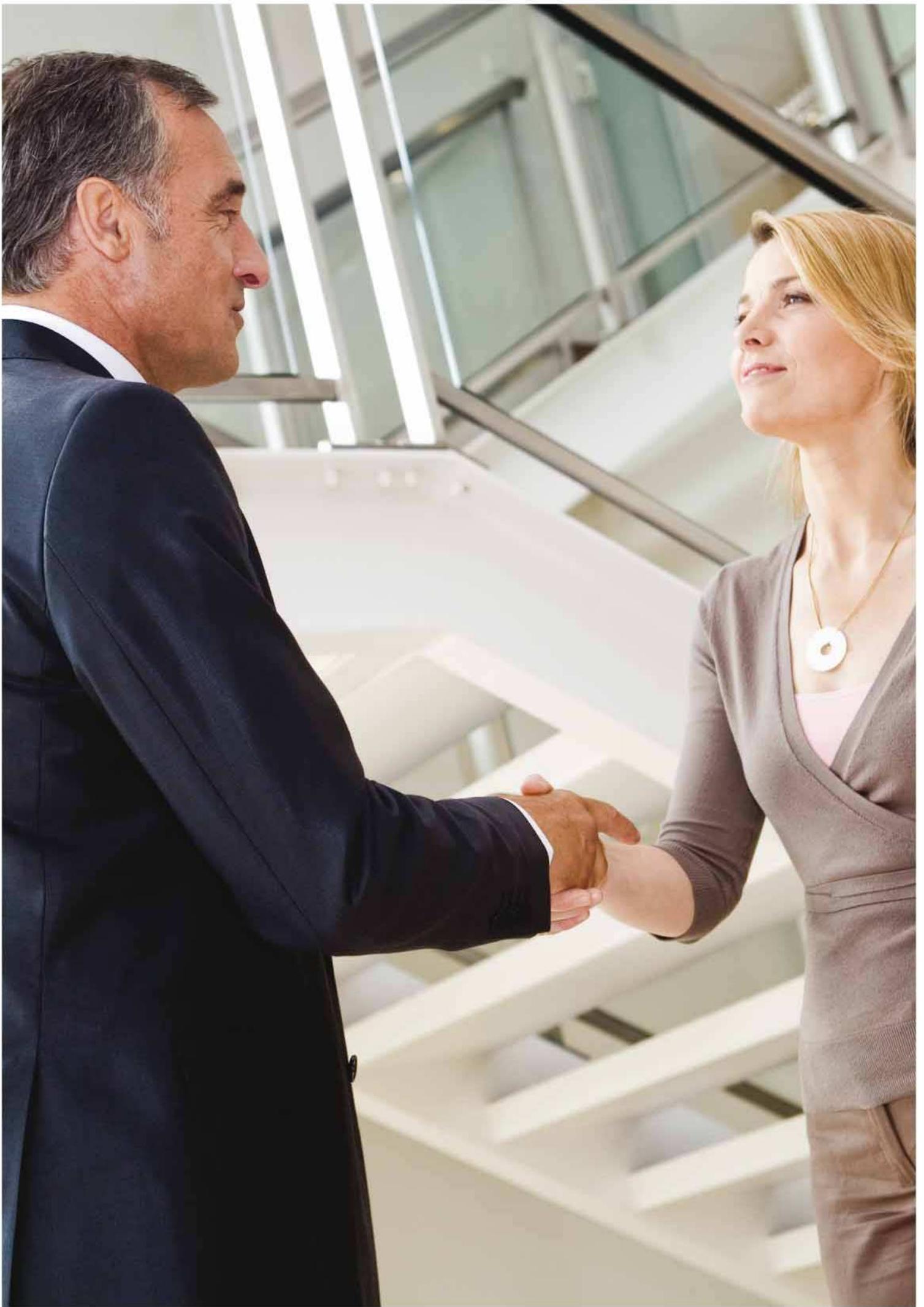
#### Provision pour renouvellement (en k€)

	2010
Provision	105 335

**Définition :**

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

*Un niveau de détail supplémentaire des données patrimoniales est proposé en C4*



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



<b>B.1 Les évolutions législatives et réglementaires .....</b>	<b>38</b>
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente .....	38
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010.....	39
B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu .....	40
B.1.4 Augmentation de la CSPE .....	40
<b>B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente.....</b>	<b>41</b>
<b>B.3 La relation clientèle.....</b>	<b>42</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	42
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	44
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services.....	46
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF.....</b>	<b>50</b>
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	51
B.4.2 Une organisation adaptée.....	52
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant .....	53
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien .....	53
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	53
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité.....	54



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

**A ce jour, tous les clients, qu'ils soient résidentiels (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007), professionnels (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004), entreprises ou collectivités locales (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2001) peuvent :**

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

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

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

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

### Tarif réglementé de vente

#### Part fourniture

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

Elle dépend de la qualité client.

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



#### Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

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

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

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



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



### B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

##### Les tarifs bleus sont pérennisés

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

A partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Energie et de l'Ecologie.

##### Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'en 2015

Les tarifs jaune et vert disparaissent au 31 décembre 2015.

##### Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des prix de marché pour un site de consommation	Réversibilité
<b>PS ≤ 36 kVA<sup>3</sup></b>	Prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
<b>PS &gt; 36 kVA</b>		
	Si éligibilité du site non déclarée : prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux prix de marché à la date du 07/12/2010
<b>Jusqu'à fin 2015</b>	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : prix de marché obligatoires	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
<b>A partir du 01/01/2016</b>	Prix de marché obligatoires	Non (prix de marché obligatoires)

##### Les anciennes taxes sur l'électricité sont réformées

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

##### Les TCFE sont au nombre de 3 :

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

<sup>3</sup> PS : Puissance souscrite



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

### B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010

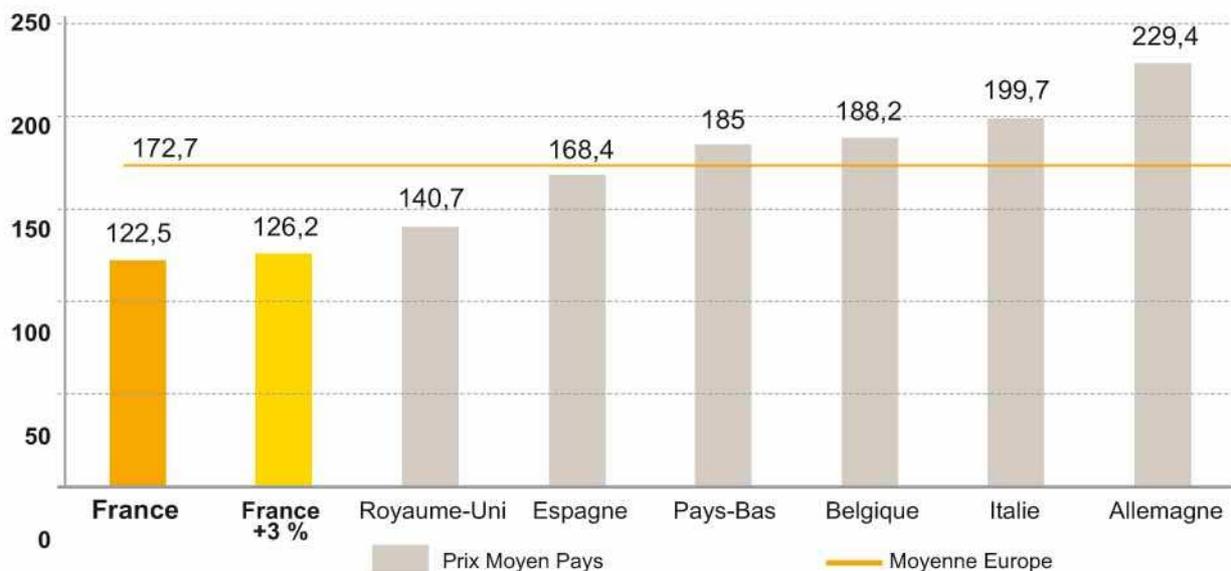
Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2010 en moyenne de 3,4 %.

A l'issue de ce mouvement tarifaire, les tarifs réglementés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

Pour la plupart des clients, ce mouvement, qui inclut l'inflation s'élevant à 1,5 % sur les douze derniers mois, est modéré : hors inflation, la revalorisation des tarifs pour les particuliers s'élève par exemple en moyenne à 1,5 %.

Le mouvement tarifaire 2010 s'inscrit dans le prolongement de la réforme de la grille tarifaire amorcée par les pouvoirs publics en 2009. Dans un objectif d'équité entre tous les clients, elle vise à permettre que les tarifs de l'électricité reflètent plus fidèlement les coûts réels de l'électricité consommée par chaque catégorie de client.

#### Les tarifs français particuliers et les prix européens en 2009 en € TTC/MWh (avec la hausse de 3 % en 2010 pour la France)



La modification de la grille tarifaire se traduit par une évolution différenciée selon les tarifs et les clients (en raison d'une variation différenciée de l'abonnement et du prix de l'électricité) à compter du 15 août 2010 :

- pour les clients particuliers au tarif bleu, l'impact sur la facture est de - 2 à + 5,7 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de 3 %. L'évolution est inférieure ou égale à 4 € TTC/mois pour 90 % des clients ;
- pour les clients non-domestiques au tarif bleu (professionnels, PME et certains sites de collectivités), l'impact sur la facture est de 0 à + 9,3 % pour 90 % des clients, pour une variation moyenne de 4 %. L'évolution est inférieure ou égale à 6,2 € HT/mois sur la facture pour 90 % des clients ;
- pour les clients au tarif jaune, l'impact sur la facture est de - 2 à + 10 % pour 90 % des clients, pour une augmentation moyenne de 4,5 % ;
- pour les clients au tarif vert, l'impact sur la facture sera compris entre + 2 % et + 10 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de + 5,5 %.



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

### B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu

Les CGV du tarif bleu ont été modifiées au 1<sup>er</sup> avril 2010 après concertation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et des régies (FNCCR) et les associations de consommateurs représentatives.

Les principales modifications sont les suivantes :

- art.4.2 – modification de la clause relative à la suppression ou à la mise en extinction d'un tarif réglementé. La clause est désormais conforme avec le décret du 12 août 2009 qui décrit notamment les conséquences d'une décision de mise en extinction ou de suppression d'un tarif réglementé pour les titulaires d'un contrat en cours.
- art.7.1 – indemnisation du client en cas de non-respect d'un rendez-vous par le distributeur.
- art.8.1 – évolution de la clause relative au paiement des factures visant à informer les clients que des relances, notamment par un automate d'appels, peuvent être opérées par EDF en cas de retard ou de défaut de paiement dans les délais impartis pour leur règlement.
- art.8.5 – modification du plafond de ressources pour être éligible au TPN ; il s'agit d'appliquer le texte réglementaire ayant conduit au relèvement du plafond de la CMU-C.
- art.10 – évolution de la clause « données à caractère personnel » suite aux échanges avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Le client est mieux informé sur l'utilisation de ses données personnelles par EDF et sur les droits (accès, rectification et opposition) dont il dispose sur ses données.
- art.11 – précision sur le traitement des réclamations où sont bien distingués les recours internes et externes à disposition des clients. Les dispositions relatives aux modalités de recours internes ont été actualisées (notamment recours au médiateur EDF et modalités pour formuler une réclamation lorsque celle-ci est relative à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).

### B.1.4 Augmentation de la CSPE

La Contribution au service public de l'électricité (CSPE) vise pour les opérateurs qui les supportent (EDF, ELD) à compenser :

- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental,
- les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération,
- les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN
- les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (fonds solidarité logement).

La CSPE finance également le budget du Médiateur National de l'Énergie.

La CSPE est due par tous les consommateurs finaux d'électricité au prorata des kWh consommés.

Son évolution est fixée par le ministre chargé de l'énergie sur la base de l'analyse des charges à compenser et d'une proposition de la CRE.

Le niveau de la CSPE n'avait pas évolué depuis 2004, alors que les charges de service public ont connu une augmentation importante et croissante, notamment en raison du rachat de l'électricité d'origine renouvelable. La CRE a constaté l'augmentation des charges et recommandé une hausse de la CSPE.

Jusqu'à fin 2010, la CSPE était fixée à 4,50 € hors TVA par MWh. Elle est passée à 7,50 € hors TVA par MWh au 1<sup>er</sup> janvier 2011.



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

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

<b>Total tarifs réglementés,</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	276 962	<b>284 515</b>	2,7%
Energie vendue en kWh	2 550 009 922	<b>2 728 005 806</b>	7,0%
Recettes en €	209 621 153	<b>234 639 208</b>	11,9%

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.

<b>Tarif bleu,</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	271 292	279 081	2,9%
Energie vendue en kWh	1 428 211 031	1 551 408 683	8,6%
Recettes en €	122 040 636	138 737 950	13,7%

<b>Tarif jaune,</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	3 885	3 744	-3,6%
Energie vendue en kWh	400 116 555	419 283 922	4,8%
Recettes en €	37 489 308	40 452 096	7,9%

<b>Tarif vert,</b>	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1 785	1 690	-5,3%
Energie vendue en kWh	721 682 336	757 313 201	4,9%
Recettes en €	50 091 209	55 449 162	10,7%



### B.3 La relation clientèle

#### B.3.1 La proximité avec les clients

##### • L'approche multicanal

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

- les **canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 138 boutiques complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients.
- le **canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.
- le **canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec un engagement à accuser réception rapidement et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- les **canaux automatisés** (web, numéro vert sur serveur vocal, 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 services d'EDF à tous moments choisis par le client.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur vocal, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone) : le dispositif multicanal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'informations simples mais aussi **un positionnement des canaux physiques axé sur le traitement des demandes complexes pour le client.**

En complément, EDF dispose d'**une filière dédiée à la solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients.

L'ensemble de ce dispositif illustre l'engagement fort d'EDF 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 avec les clients

###### Le canal boutiques

Constitué de **138 implantations** réparties sur le territoire national, c'est sur le canal boutiques que repose l'enjeu de proximité vis-à-vis des clients : il est un maillon indispensable du lien entre EDF et ses clients pour répondre à leurs demandes (projets, solidarité...).

L'évolution du canal boutiques d'EDF concourt au maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle par le traitement de l'ensemble des demandes clients relatives au contrat de fourniture d'électricité.

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



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

### 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 » également 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 **427 sites** équipés de ce concept de Point Services (essentiellement des bureaux de La Poste).

### Les structures de médiation sociale

Historiquement nées à Lyon et à Marseille en 1995 du constat du développement de la défiance vis-à-vis des institutions dans certains quartiers, les structures de médiation sociale se sont développées de manière importante ces dernières années. Désormais, ce modèle urbain se développe aussi en zone rurale. D'ailleurs, l'Etat a souhaité mobiliser les opérateurs publics à travers l'accord national « + de Service au Public ». Le groupe EDF s'est engagé à participer sur les 23 départements retenus aux 60 nouveaux points partenariaux qui seront créés et à faciliter l'accessibilité à ses services au sein de 100 sites d'accès publics à Internet.

Sur la région Rhône-Alpes Auvergne, l'Etat a retenu les départements du Cantal et du Rhône.

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

Aujourd'hui, EDF est partenaire de 50 associations animant **176 points d'accueil** mutualisés sur le territoire, leurs actions au quotidien ont permis d'assurer 150 000 contacts dont 70 % relèvent de la précarité énergétique et permis à 50 000 familles de trouver une solution et d'éviter une coupure d'énergie.



### B.3.2 La qualité des relations et des services

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

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent 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. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour (source MNE). 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 Consommateurs dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Ainsi, sur un volume de 163 000 réclamations écrites enregistrées en 2010 par des particuliers, seuls 11 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2010 :

- une prise en charge du client à deux niveaux (des conseillers experts viennent en appui permettant ainsi un traitement immédiat des réclamations),
- une formation spécifique sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- une optimisation des processus clients les plus générateurs de réclamations, en particulier celui de la facturation.



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

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

*Traitement de premier niveau*

#### Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

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

*Instance d'appel nationale*

#### Service Consommateurs

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

*Médiation*

#### Médiateur EDF

### Réclamations écrites,

	2009	2010	Variation
Rhône-Alpes Auvergne	13 914	20 035	44,0%

### • Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

### Conseils tarifaires,

	2010
Sur votre concession	27 085



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

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

#### • La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

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

#### La satisfaction des clients particuliers et 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 été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact.

En 2010, ce sont ainsi 38 561 clients particuliers et 11 671 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone auprès de l'institut de sondage chargé de l'enquête, soit 4985 clients particuliers et 1697 clients professionnels sur la région 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.

Descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation clients 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.

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

En 2010, le niveau de satisfaction reste à un niveau élevé avec 84,2% pour les clients particuliers et 82,5% pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

##### Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Rhône-Alpes Auvergne	84,4%	84,2%



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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

#### Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Rhône-Alpes Auvergne	83,9%	82,5%

De nombreuses actions de fond ont été reconduites ou initiées en 2010 au bénéfice de la satisfaction des clients :

- 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 de nos processus,
- un dispositif de soutien aux conseillers de la Division Particuliers et Professionnels a été mis en place, avec des experts qui aident les conseillers à répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- le pilotage des ré-appels a été renforcé, afin de nous assurer de respecter au maximum les engagements de re-contact pris par les conseillers auprès de nos clients,
- les systèmes d'information ont été modifiés afin d'automatiser davantage, et donc accélérer, les remboursements,
- la prise en compte des auto-relevés transmis par les clients a été renforcée, afin de fiabiliser certains types de factures jusqu'alors estimées,
- le site Internet a été refondu : il est désormais plus convivial, et permet aux clients de réaliser plus facilement les actes de gestion en ligne de leur contrat. De plus, la rubrique « FAQ » a été enrichie,
- l'ensemble des conseillers de la Division Particuliers et Professionnels ont été re-sensibilisés aux enjeux satisfaction et une campagne de communication nationale a été déployée, avec pour objectifs de fédérer et motiver les conseillers autour des enjeux satisfaction.

### La satisfaction des clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2010, 1 336 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes, conseils régionaux et généraux.

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

En 2010, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation commerciale avec EDF reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits.

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

#### Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Rhône-Alpes Auvergne	83,0%	82,0%



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

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales :

- 254 000 e-mails et 60 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2010 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, les incidences des mouvements tarifaires ou la mise à disposition du prélèvement automatique,
- pour rendre la recherche plus intuitive sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr), EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2010, 300 000 visites ont été comptabilisées en nette progression par rapport à 2009. Des rubriques régionales, en expérimentation dans certaines régions, répondent au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.
- en complément, 80 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews de personnalités et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. Une newsletter spécifique est envoyée trimestriellement aux bailleurs sociaux.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

- continuer à informer les collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- renforcer le nombre de contacts pris avec les collectivités locales à l'initiative d'EDF,
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations émises par les collectivités,
- offrir la possibilité aux collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

Ces actions seront réalisées à l'occasion de visites dédiées, d'appels téléphoniques sortants, mais aussi, et tout particulièrement en 2011, par l'organisation de rencontres locales d'élus.

### La satisfaction des clients entreprise

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

En 2010, 115 clients grands comptes ont été enquêtés, et 2 830 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.

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

Dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en profonde mutation, la satisfaction globale des entreprises en 2010 vis à vis d'EDF reste stable.

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise

#### Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux tarifs réglementés,

	2009	2010
Rhône-Alpes Auvergne	67,0%	73,0%



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

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire national :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ont été fortement accentuées en 2010 : 134 000 courriers et e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des mouvements tarifaires, sur les évolutions des taxes et sur la présentation de la nouvelle facture.
- un accès téléphonique unique pour l'ensemble des sites d'un client a été mis en place. Une communication des nouvelles coordonnées a été réalisée auprès des entreprises.
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.
- l'espace visiteur de [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) a été modifié pour permettre un accès plus intuitif : 1,1 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2010, soit un doublement des connections par rapport à 2009.
- en outre, 280 000 clients reçoivent une newsletter électronique mensuelle qui a été profondément remaniée : la formule plus innovante comporte des sources d'informations variées et des témoignages de clients, qui sont bien perçus des lecteurs.

Pour améliorer la satisfaction de ces clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

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

L'impact de la loi NOME sera expliqué aux entreprises en 2011 de façon à les aider à prendre les décisions les concernant.



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

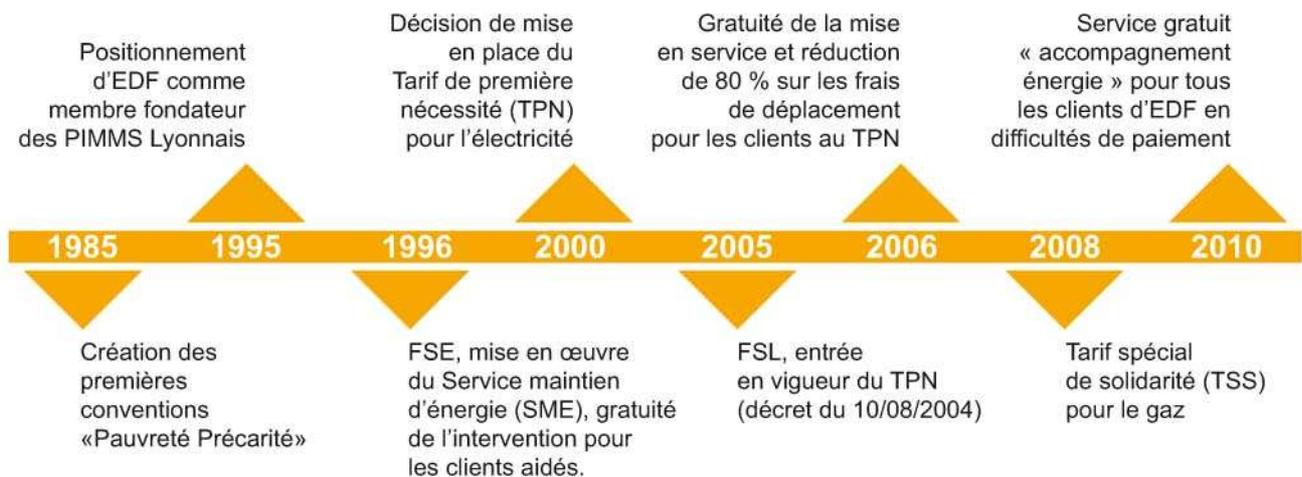
### B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La démarche d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour but d'accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité, en focalisant l'action d'EDF sur la diminution des impayés d'énergie.

Cette démarche comprend trois volets :

- le financement, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions souples aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence) ainsi qu'aux travailleurs sociaux des collectivités territoriales et du monde associatif ;
- la 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 d'efficacité énergétique et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

#### EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 20 ans





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

### B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF est le premier contributeur des Fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. Son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement, est conforté à hauteur de 22 M€ et contribue à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif première nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % selon la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement. Il est applicable aux clients dont le quotient social est inférieur ou égal au plafond de ressources de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire soit environ 1 300 € pour une famille avec 2 enfants.
- EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF s'est déjà préparé à mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.
- Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
  - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
  - de mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
  - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de solidarité pour le logement).

#### Chiffres clés :

**22 millions d'euros** par an de contribution au FSL.

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2010.

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

**625 000 foyers** bénéficiaires du Tarif de première nécessité.

**500 000 clients** en moyenne bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale.

**350 conseillers** et correspondants solidarité.

**176 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2010 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation MultiServices) et PSP (Points Service Public).

**89 %** des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 juin 2010).

**150 k€** sur 3 ans pour l'observatoire de la précarité énergétique ;

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

131 586 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2010.

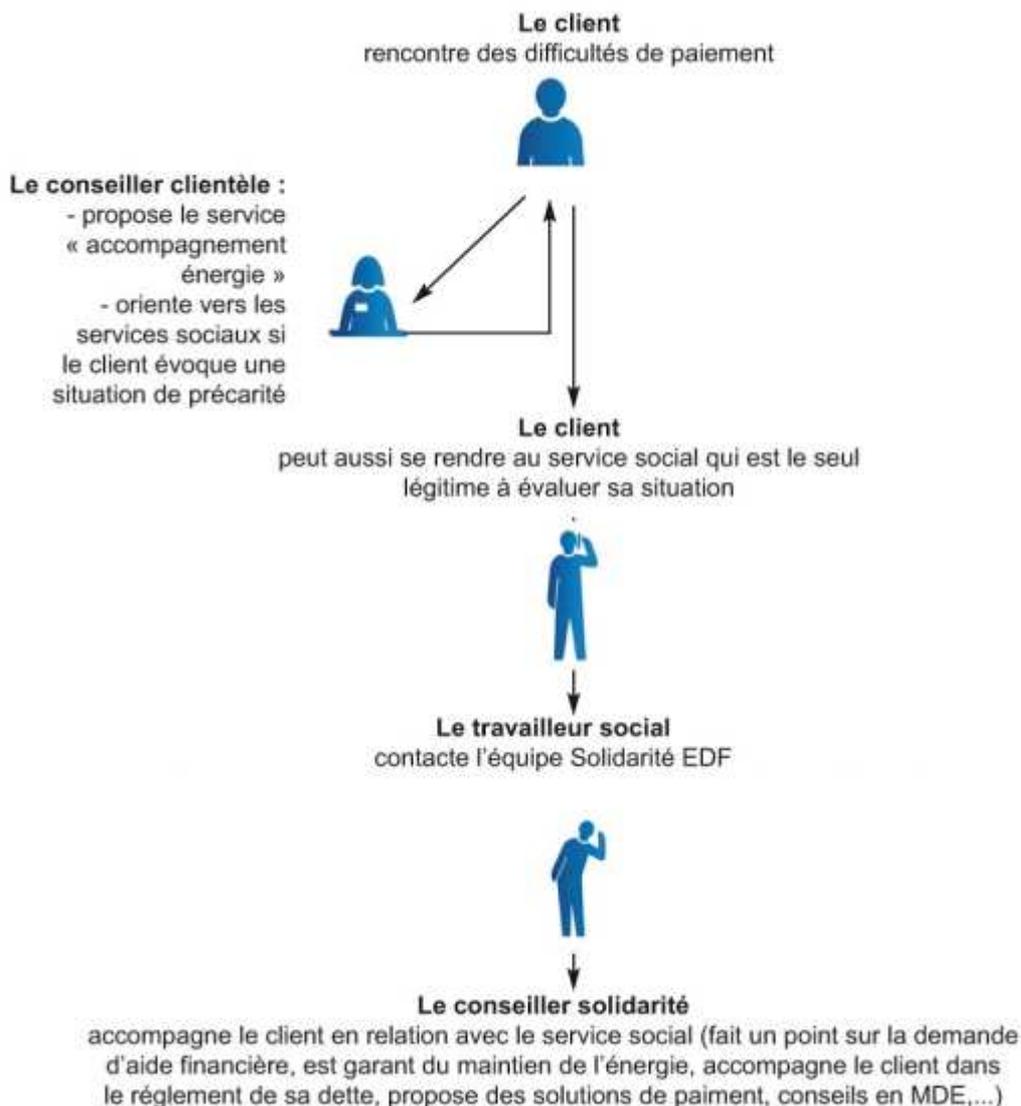


## B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire

### B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **6 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **350 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **en cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert 0 800 65 03 09 : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

#### La solidarité au service du client démun





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

### B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

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

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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans son logement, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. L'offre Montant de charges d'EDF permet ainsi d'accompagner les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires. Cette offre en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a pour ambition de créer 2 000 logements performants économes en énergie pour des personnes vulnérables d'ici 2011.

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

Des partenariats innovants et un engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif ont été développés comme la collaboration de proximité au sein de l'association POLYPHONIES (point d'information et de médiation multi-services).

Les actions préventives suivantes ont été engagées, grâce à la dotation complémentaire de 6 000 euros d'EDF au département :

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



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

### B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

#### • 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 accordent des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité. Les clients aidés par ces fonds bénéficient en outre d'un accompagnement personnalisé par les interlocuteurs solidarité d'EDF. Chaque département définit les modalités d'attribution des aides et les distribue.

EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de Savoie est de 86 000 € :

Participation EDF au FSL,	€		Variation
	2009	2010	
Sur votre département	81 000	86 000	6,2%

A titre indicatif, il convient de noter que 906 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

#### • Le Tarif de première nécessité (TPN)

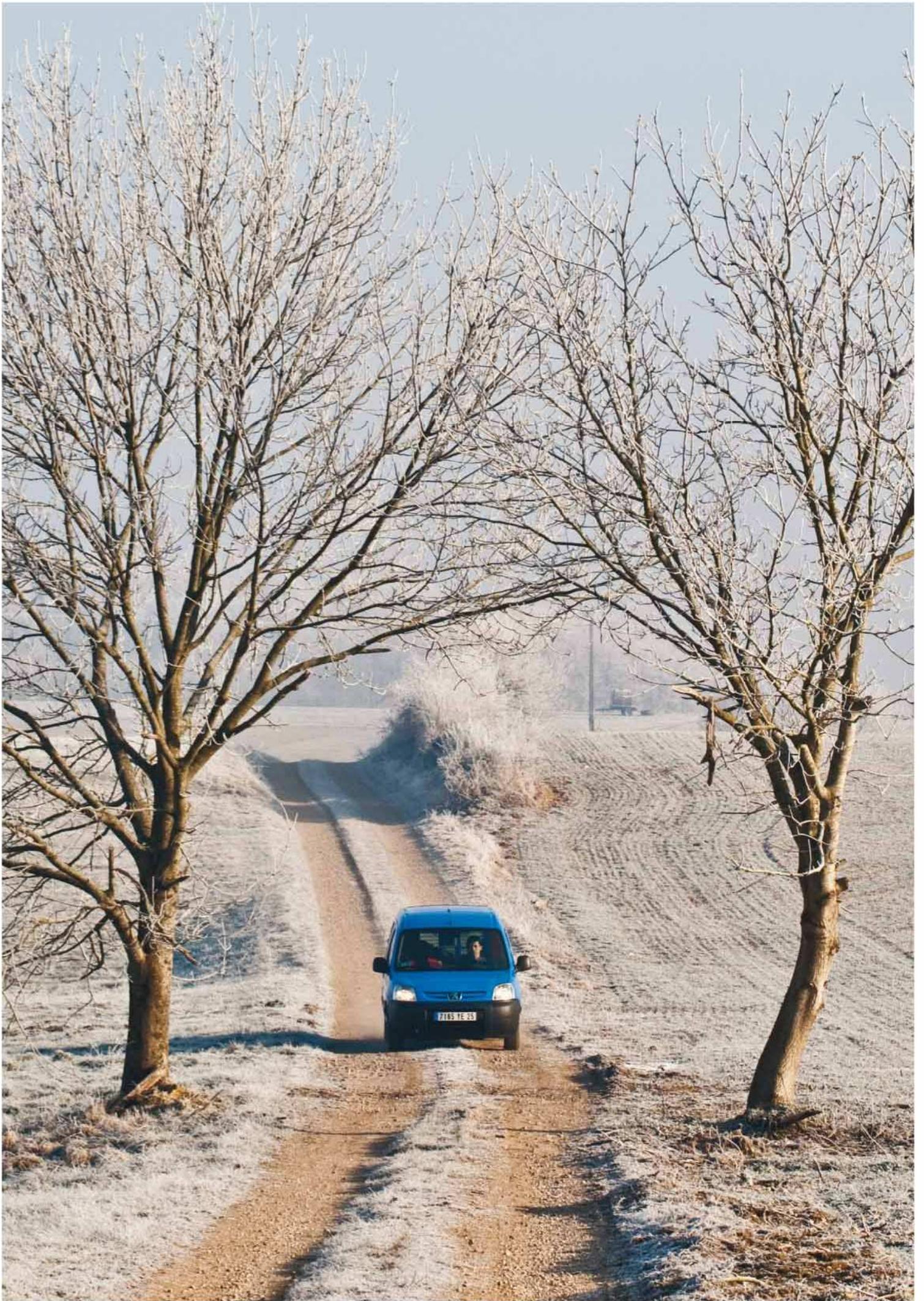
Mis en place en 2005, le Tarif de Première Nécessité correspond à une réduction de la facture d'électricité des clients qui y sont éligibles. Il repose actuellement sur une réduction de la facture d'électricité de 40 à 60 %, en fonction de la composition du foyer, sur l'abonnement et les 100 premiers kWh consommés chaque mois. Un client TPN bénéficie en moyenne d'une réduction de facture de 80 € TTC/an, soit une réduction de 20 % de la facture d'électricité. Ce sont les organismes d'assurance maladie qui établissent la liste des bénéficiaires et la transmettent à EDF.

EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF s'est déjà préparé à mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.

Bénéficiaires du TPN,			Variation
	2009	2010	
Sur votre concession	2 831	2 007	-29,1%

#### • Le nombre de services «accompagnement énergie»

Services «accompagnement énergie»	2010
En France	131 586



# C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



<b>C.1 Les clients</b> .....	<b>57</b>
C.1.1 Panorama des clients de la concession.....	57
C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente.....	58
C.1.3 La qualité des relations et des services .....	59
C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....	60
<b>C.2 Le réseau et la qualité de desserte</b> .....	<b>61</b>
C.2.1 L'alimentation en électricité de la concession .....	61
C.2.2 Situation globale du réseau au 31/12/2010.....	61
C.2.3 Les ouvrages mis en service en 2010.....	63
C.2.4 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	64
C.2.5 Les travaux d'ERDF sur la concession .....	65
<b>C.3 Les produits et charges d'acheminement</b> .....	<b>68</b>
C.3.1 Présentation et modalités de calcul .....	68
C.3.2 Calcul des éléments financiers .....	70
<b>C.4 Les données patrimoniales</b> .....	<b>73</b>
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée.....	73
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée .....	73
<b>C.5 Les flux financiers de la concession</b> .....	<b>74</b>
C.5.1 Les redevances de concession.....	74
C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1 .....	74
C.5.3 Autres contributions financières.....	75

## C.1 Les clients

### C.1.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Cette année les éléments sont fournis suivant une présentation conforme aux catégories de clients définies ci-dessus, et qui diffère par conséquent de celle de l'année 2009. Seul le total général est indiqué pour cette dernière.

#### Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2010	Variation
Nombre de clients	298 692	
Energie acheminée en kWh	1 628 132 754	
Recettes d'acheminement en €	65 743 243	

#### Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA

	2010	Variation
Nombre de clients	4 128	
Energie acheminée en kWh	445 948 217	
Recettes d'acheminement en €	17 450 944	

#### Total des clients HTA

	2010	Variation
Nombre de clients	1 810	
Energie acheminée en kWh	990 540 664	
Recettes d'acheminement en €	23 964 414	

#### Total des clients de la concession

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	298 565	<b>304 630</b>	2,0%
Energie acheminée en kWh	2 910 981 141	<b>3 064 621 635</b>	5,3%
Recettes d'acheminement en €	100 156 112	<b>107 158 602</b>	7,0%

### C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

#### Total tarifs réglementés.

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	276 962	<b>284 515</b>	2,7%
Energie vendue en kWh	2 550 009 922	<b>2 728 005 806</b>	7,0%
Recettes en €	209 621 153	<b>234 639 208</b>	11,9%
Dont acheminement en €	88 510 112	<b>94 882 129</b>	7,2%

#### Tarif bleu.

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	271 292	279 081	2,9%
Energie vendue en kWh	1 428 211 031	1 551 408 683	8,6%
Recettes en €	122 040 636	138 737 950	13,7%
Dont acheminement en €	56 074 518	60 671 328	8,2%

#### Tarif jaune.

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	3 885	3 744	-3,6%
Energie vendue en kWh	400 116 555	419 283 922	4,8%
Recettes en €	37 489 308	40 452 096	7,9%
Dont acheminement en €	15 188 353	16 254 983	7,0%

#### Tarif vert.

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1 785	1 690	-5,3%
Energie vendue en kWh	721 682 336	757 313 201	4,9%
Recettes en €	50 091 209	55 449 162	10,7%
Dont acheminement en €	17 247 241	17 955 818	4,1%

### C.1.3 La qualité des relations et des services

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

#### La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

Pour 2010, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Sur votre département	
	2009	2010
Clients particuliers	92,8%	90,3%
Clients professionnels BT ( $\leq$ 36 kVA)	88,2%	85,6%

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Rhône-Alpes Bourgogne	
	2009	2010
Clients BT >36 kVA ou HTA (hors CARD)	89,0%	89,4%
Clients entreprises CARD HTA	82,5%	89,1%

#### L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite qu'elle a mis en œuvre, 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 organisée 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.

En 2010, le délai de traitement des réclamations mesuré à la maille régionale est :

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	2009	2010
Rhône-Alpes Bourgogne	98,5%	97,9%

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

Prestations et interventions techniques	Rhône-Alpes Bourgogne	
	2009	2010
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	93,3%	94,9%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	89,8%	94,6%

- Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente

### La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

#### Indicateurs synthétiques de satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

	Rhône-Alpes Auvergne	
	2009	2010
Clients particuliers	84,4%	84,2%
Clients professionnels	83,9%	82,5%
Clients collectivités locales	83,0%	82,0%
Clients entreprises	67,0%	73,0%

### L'attention portée aux réclamations des clients

#### Réclamations écrites.

	2009	2010	Variation
Rhône-Alpes Auvergne	13 914	20 035	44,0%

### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

#### Conseils tarifaires.

	2010
Sur votre concession	27 085

## C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

- Les Fonds de solidarité pour le logement

#### Participation EDF au FSL.

	€		Variation
	2009	2010	
Sur votre département	81 000	86 000	6,2%

A titre indicatif, il convient de noter que 906 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

- Le Tarif de première nécessité (TPN)

#### Bénéficiaires du TPN.

	2009	2010	Variation
Sur votre concession	2 831	2 007	-29,1%

## C.2 Le réseau et la qualité de desserte

### C.2.1 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 sur un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

#### • Les postes-sources

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

Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont 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 ses installations qu'il exploite.

#### • La production locale

L'émergence de productions intermittentes d'électricité d'origine solaire ou éolienne notamment, constitue un nouveau défi pour ERDF qui occupe une position centrale dans les systèmes électriques.

### C.2.2 Situation globale du réseau au 31/12/2010

#### • Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	Concession		
	2009	2010	Variation
Réseau souterrain	2 053 786	2 112 159	2,8%
Réseau torsadé	42 176	41 847	-0,8%
Réseau aérien nu	1 693 150	1 667 731	-1,5%
Réseau total aérien	1 735 326	1 709 578	-1,5%
<b>Total réseau HTA</b>	<b>3 789 112</b>	<b>3 821 737</b>	0,9%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	54,2%	<b>55,3%</b>	

#### • Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	Concession		
	2009	2010	Variation
Nombre de postes	5 426	<b>5 457</b>	0,6%

## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Répartition des postes HTA/BT	2009	Concession	
		2010	Variation
Postes en zone rurale	3 073	3 099	0,8%
Postes en zone urbaine	2 353	2 358	0,2%
<b>Total</b>	<b>5 426</b>	<b>5 457</b>	
Dont Postes sur poteau	1 604	1 583	-1,3%
Dont Postes cabines hautes	218	210	-3,7%
Dont Postes Autres	3 604	3 664	1,7%

### • Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2009	Concession	
		2010	Variation
Réseau souterrain	2 667 255	2 750 592	3,1%
Réseau torsadé	2 342 438	2 321 688	-0,9%
Réseau aérien nu	193 562	183 394	-5,3%
Dont fils nus de faibles sections	102 197	96 800	-5,3%
Réseau total aérien	2 536 000	2 505 082	-1,2%
<b>Total réseau BT</b>	<b>5 203 255</b>	<b>5 255 674</b>	1,0%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>51,3%</b>	<b>52,3%</b>	

### • Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	2009	Concession	
		2010	
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	51	51	
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	4	

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

Ouvrages par tranches d'âge	Concession		
	Réseau HTA (km)	Réseau BT (km)	Postes HTA/BT
< 10 ans	545	1 063	714
> 10 ans et ≤ 20 ans	1 040	1 685	948
> 20 ans et ≤ 30 ans	957	1 566	2 366
> 30 ans et ≤ 40 ans	840	586	1 222
> 40 ans	441	355	207

### C.2.3 Les ouvrages mis en service en 2010

En 2010, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service (en m)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	52 622	43 881
Torsadé	10 282	15 511
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>62 904</b>	<b>59 392</b>
Dont pour information		
Extension	43 299	38 550
Renouvellement	9 957	14 963
Renforcement	9 648	5 879

Ouvrages HTA mis en service (en m)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	65 854	43 673
Torsadé	610	15
Aérien nu	770	1 238
<b>Total</b>	<b>67 234</b>	<b>44 926</b>
Dont pour information		
Extension	25 219	11 669
Renouvellement	14 065	7 573
Renforcement	27 950	25 684

### Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2009	2010
Neufs	3 889	6 469
Modifiés	367	415
Supprimés	1 941	1 905



## C.2.4 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

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** (B HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2009	2010	Variation
Critère B HIX Concession	65,1	71,1	9,3%

- **Les perturbations liées à des incidents sur le réseau**

Coupures sur incidents	Concession	
	2009	2010
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,0	7,3
Dont réseau aérien	2,4	2,6
Dont réseau souterrain	1,7	2,1
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,9	6,1
Dont réseau aérien	1,2	1,5
Dont réseau souterrain	2,3	2,0
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (≥ à 3 min.)	625	598
Brèves (de 1 s à 3 min.)	521	975

- **Les perturbations liées à des travaux sur le réseau**

Coupures pour travaux	Concession	
	2009	2010
Nombre de coupures pour travaux	1 289	841
Nombre sur réseau BT	912	465
Nombre sur réseau HTA	377	376
Temps moyen	24,4	21,1

- **Fréquence des coupures**

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

Fréquence des coupures	Concession	
	2009	2010
Fréquence des coupures longues (≥ à 3 min.), toutes causes confondues	1,0	1,3
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,2	4,0

### • Nombre de clients affectés :

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2009	2010
Affectés par plus de 6 coupures longues ( $\geq$ à 3 min.), toutes causes confondues	1 004	7 162
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	364	6 293
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1 249	8 000
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	35 214	36 217
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	12 474	15 074
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	4 118	6 748

### • Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2009	2010
Taux de départs BT > 10 %	2,0%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	6,0%	8,5%

## C.2.5 Les travaux d'ERDF sur la concession

### • Les travaux de raccordement et de déplacement d'ouvrages

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et producteurs et de déplacement d'ouvrages :

Commune principale	Affaire	Dépenses (k€)
ARGENTINE	Raccordement d'une production hydraulique de 4,38 MW sur le poste source d'Aiguebelle via un départ dédié direct d'environ 1600 m en câble souterrain	94
ALBENS	Immeuble rue du Mont Blanc- 31 logts	70
ROTHERENS	Desserte extension de la ZAC du Héron – 1300m	50
ALBENS	Lotissement 23 lots lieu-dit Les Bois - Dépose poste H61 et création d'un poste 250kVA. Déplacement ligne HTA	58
LES ALLUES	Immeuble pour saisonniers Méribel 1800	31

## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

PRALOGNAN LA VANOISE	Desserte hameau des Prioux	66
SAINT BON TARENDAISE	Extension réseau BT pour particulier T Jaune	44
CHAMBERY	Desserte BT EHPAD allée des jardins - Alimentation d'un foyer 160 kVA avec création de poste.	58
COGNIN	Lotissement 11 lots - Lieu-dit Villeneuve - Dépose poste H61 et création d'un poste 250kVA.	49
GILLY SUR ISERE	maison des Associations rue des Grangettes 100 kVA	40
ALBERTVILLE	raccordement de 26 logts collectifs, 26 maisons jumelées, 11 maisons individuelles. Création poste	17
CHAMBERY	Raccordement 3 restaurants 220 KVA chacun- Centre Commercial	55
SAINT BON TARENDAISE	Stade de slalom , 2 points de livraison 250 kVA chacun - création poste	38
MOUTIERS	immeuble llot Ste Marie (24logts) création poste	27
ALBENS	Immeubles le Jardin des Poètes	40
HAUTELUCE	raccordement d'une résidence de tourisme comprenant 8 bâtiments. création poste	51

### • Les travaux de renforcement des réseaux

Détail des actions principales en matière de travaux de renforcement :

Commune principale	Affaire	Pose (en m)	Dépose (en m)	Dépense 2010 (K€)
BRIDES-LES-BAINS	Poste-Source VIGNOTAN : ajout d'un 2 <sup>ème</sup> transformateur de 20MVA	-	-	<b>333</b>
APREMONT	Renforcement Réseau Basse Tension Torsadé Poste Lachat	356	202	<b>35</b>
TRAIZE	Renforcement Réseau Basse Tension Torsadé Poste Les Berthets	869	539	<b>53</b>
ALBENS	Renforcement Réseau Basse Tension Souterrain Poste Rippe	387	308	<b>24</b>
FONTCOUVERTE LA TOUSSUIRE	Renforcement Réseau Basse Tension Torsadé Poste La Rochette	316	235	<b>27</b>
LES CHAPELLES	Renforcement Réseau Basse Tension Souterrain Poste Couverclaz	305	300	<b>35</b>
CHATEAUNEUF	Renforcement BT Torsadé 150Alu Poste Tardevel	734	305	<b>57</b>
SAINT BERON	Renforcement Réseau Basse Tension Souterrain Poste Raclet	1039	893	<b>63</b>
BARBERAZ	Création de 2 nouveaux départs HTA sur Poste Source BUISSON ROND en direction de la Féclaz	4 440	1 862	<b>341</b>
ST-GENIX-SUR-GUIERS	Renforcement départ HTA St-Genix	430	206	<b>95</b>

• **Les travaux liés à l'environnement, à la sécurité et aux obligations réglementaires**

Détail des actions principales concernant ces travaux :

Commune principale	Affaire	Pose (en m)	Dépose (en m)	Dépense 2010 (K€)
ALBERTVILLE	Poste-Source ARLANDE : passage des Tr 311 et 312 en Neutre Compensé (MALTEN)			170
ALBERTVILLE	Fin de la mise à niveau des réseaux dans le cadre du passage en MALTEN du Poste-source d'ARLANDE			11
LA BATHIE	Mutation autotransformateur pollué au PCB			28

• **Les travaux au service de la qualité de la desserte**

Détail des actions principales en matière de sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques :

Commune principale	Affaire	Pose (en m)	Dépose (en m)	Dépense 2010 (K€)
ALBERTVILLE	Poste-source ARLANDE : renouvellement du Contrôle Commande en palier numérique. Mise à niveau environnemental avec la création d'une fosse déportée.			290
ST-ALBAN-DES-VILLARDS	PAC Enfouissement d'un tronçon du départ Colomb	62	703	521
SAINT-JEAN-DE-LA-PORTE	PAC Départ LES AILLONS Zone A	8 968	6 686	598
PRALOGNAN-LA-VANOISE	PAC Fin du chantier de Zone 2 départ PRALOGNAN BOZEL	10 250	9 154	213
LES ECHELLES	Renouvellement St Laurent 1 et St Christophe	4 813	6 025	377
PLANAY	PAC Zone 1 départ PRALOGNAN BOZEL	7 300	5 568	313
ST-CHRISTOPHE	Fin du chantier de renouvellement entre Le Mollard et Les Rousses départ St-Christophe	3 700	1 606	392
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier PU Av Lord Revelstoke	520	520	57
Sur 5 communes	6 OMT installés sur la HTA			98

• **Maintenance préventive**

Détail des actions principales concernant ces travaux :

Maintenance préventive sur HTA et BT (en k€)	Territoire Savoie
Elagage	535
Mesures et Amélioration des terres	142
Mise en conformité des hauteurs de lignes	67
Entretien réseaux, postes et OMT	614
Renouvellement tableaux HTA dans les postes	91
Pose Indicateurs lumineux de défauts et divers	17
Visites hélicoptère *	25
<b>Total</b>	<b>1 491</b>

\* 810 km de réseau moyenne tension surveillés par hélicoptère sur 1 700 km de lignes aériennes en Savoie

### C.3 Les produits et charges d'acheminement

#### C.3.1 Présentation et modalités de calcul

##### **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>4</sup>.

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

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

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

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

##### **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).

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

Au niveau global ERDF, la somme des résultats des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation (normes NF) d'ERDF. Ce résultat est public et il peut être audité.

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

---

<sup>4</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.

### Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

<b>Produits détaillés en k€</b>	2009	2010
Production de biens	1	18
Production de services	105 624	113 609
Recettes d'acheminement	98 692	105 708
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	5 710	6 015
dont clients BT exerçant leur éligibilité	5 944	6 271
dont clients au tarif Vert	17 345	18 039
dont clients au tarif Jaune	14 907	16 250
dont clients au tarif Bleu	56 074	60 676
dont autres	-1 288	-1 543
Recettes de raccordements et prestations	3 761	4 913
dont raccordements	2 438	3 481
dont prestations	1 323	1 432
Autres recettes	3 171	2 989
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>105 624</b>	<b>113 628</b>
Autres produits	15 274	<b>14 046</b>
Production stockée et immobilisée	9 014	10 287
Reprises sur amortissements et provisions	5 557	2 903
Autres produits divers	703	856
<b>Total des produits</b>	<b>120 899</b>	<b>127 674</b>

<b>Charges détaillées en k€</b>	2009	2010
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	63 460	<b>65 064</b>
Accès réseau amont	25 484	26 525
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	12 729	12 577
Redevance de concession	2 870	3 309
Autres consommations externes	22 377	22 653
Impôts, taxes et versements assimilés	5 075	<b>4 954</b>
Contribution au FACE	2 431	2 151
Autres impôts et taxes	2 643	2 803
Charges de personnel	18 608	<b>19 204</b>
Dotations d'exploitation	29 048	<b>28 864</b>
Dotation aux amortissements DP	15 745	16 596
Dotation aux provisions DP	6 265	5 944
Autres dotations d'exploitation	7 038	6 324
Autres charges	3 293	<b>4 299</b>
<b>Total des charges</b>	<b>119 484</b>	<b>122 385</b>
Contribution à l'équilibre	2 869	<b>3 144</b>

<b>Résultat total en k€</b>	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
<b>Total des produits – Total des charges</b>	-1 454	<b>2 146</b>
<i>Résultat intégrant la contribution à l'équilibre</i>		

« Passage des données 2009 aux données 2009 pro-forma » : Les données figurant dans la colonne 2009 sont les valeurs 2009 recalculées (2009 pro-forma) pour tenir compte de l'utilisation d'une nouvelle clé de répartition des charges de personnel et des éventuelles évolutions de concessions.

### C.3.2 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 FACE	Calcul par concession selon la formule FACE
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Clé Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients
Dotations d'exploitation	
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients
Autres charges	Au prorata du nombre de clients

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

### • 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 trois éléments suivants :

- **Accès réseau amont :** montant correspondant 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 de l'exercice 2010.

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

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

### C.4 Les données patrimoniales

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

<b>Immobilisations concédées (en k€)</b>	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>186 257</b>	78 418	<b>107 839</b>	272 594	40 843
dont aérien	<b>35 732</b>	22 204	<b>13 528</b>	73 017	24 831
dont souterrain	<b>150 526</b>	56 214	<b>94 312</b>	199 577	16 012
Canalisations BT	<b>218 070</b>	73 006	<b>145 065</b>	287 497	27 529
dont aérien	<b>37 001</b>	20 453	<b>16 549</b>	63 114	15 116
dont souterrain	<b>181 069</b>	52 553	<b>128 516</b>	224 383	12 414
Postes HTA/BT	<b>47 825</b>	28 845	<b>18 980</b>	69 106	15 901
Autres biens localisés	<b>7 201</b>	3 142	<b>4 058</b>	8 170	326
Branchements/CM	<b>86 585</b>	28 212	<b>58 373</b>	118 125	15 286
Comptage	<b>37 333</b>	21 578	<b>15 755</b>	37 333	0
Transformateurs HTA/BT	<b>19 227</b>	9 564	<b>9 662</b>	26 818	5 435
Autres biens non localisés	<b>1 276</b>	361	<b>915</b>	1 307	14
<b>Total biens concédés</b>	<b>603 773</b>	243 125	<b>360 648</b>	<b>820 950</b>	<b>105 335</b>

*Voir définitions détaillées en partie A.4*

#### C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

<b>Variation des actifs concédés au cours de l'année 2010 (en k€)</b>	Valeur brute au 01/01/2010 pro-forma	Mises en service			Valeur brute fin au 31/12/2010
		Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	182 461	3 433	1 426	1 062	186 257
dont aérien	36 180	73	16	537	35 732
dont souterrain	146 281	3 360	1 410	526	150 526
Canalisations BT	208 604	5 086	4 892	511	218 070
dont aérien	36 433	956	34	422	37 001
dont souterrain	172 171	4 130	4 857	90	181 069
Postes HTA/BT	46 771	799	376	121	47 825
Autres biens localisés	6 441	1 061	20	321	7 201
Branchements/CM	80 231	4 501	2 355	503	86 585
Comptage	37 296	519	0	482	37 333
Transformateurs HTA/BT	19 099	1 258	12	1 142	19 227
Autres biens non localisés	829	447	0	0	1 276
<b>Total actifs concédés</b>	<b>581 732</b>	<b>17 104</b>	<b>9 080</b>	<b>4 142</b>	<b>603 773</b>

*Voir définitions détaillées en partie A.4*

## C.5 Les flux financiers de la concession

### C.5.1 Les redevances de concession

#### • Les modalités de calcul

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.

#### • Les montants des redevances au titre de l'exercice 2010

##### Montants des termes R1 et R2 payés au titre de l'exercice

Montants des termes R1 et R2 (en €)	(en €)		Variation
	2009	2010	
R1	380 884	490 982	28,9%
R2	2 489 369	2 817 556	13,2%

### C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1

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

Montant de la participation versée	(en €)		Variation
	2009	2010	
Participation Article 8-1 « travaux environnement »	761 194	1 011 068	32,8%

### C.5.3 Autres contributions financières

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

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

RODP (en €)	2009	2010	Variation
Redevance communale d'occupation du domaine public	111 042	118 385	6,6%



*Travaux d'amélioration esthétique réalisés par ERDF Savoie*



# D. Annexes



<b>D.1 Vos interlocuteurs.....</b>	<b>78</b>
Le concessionnaire est représenté localement par .....	78
Vos interlocuteurs chez ERDF .....	78
Vos interlocuteurs chez EDF.....	80



## D.1 Vos interlocuteurs

### Le concessionnaire est représenté localement par

• **ERDF : Christophe ARNOUX**

Directeur Territorial Savoie

4 boulevard Gambetta

73018 CHAMBERY cedex

Tél. : 04 79 75 70 01 Fax : 04 79 75 72 80

• **EDF : Damien NOTIN**

Directeur Développement Territorial

Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Rhône-Alpes Auvergne

5 bd Decouz BP 2334 74011 ANNECY cedex

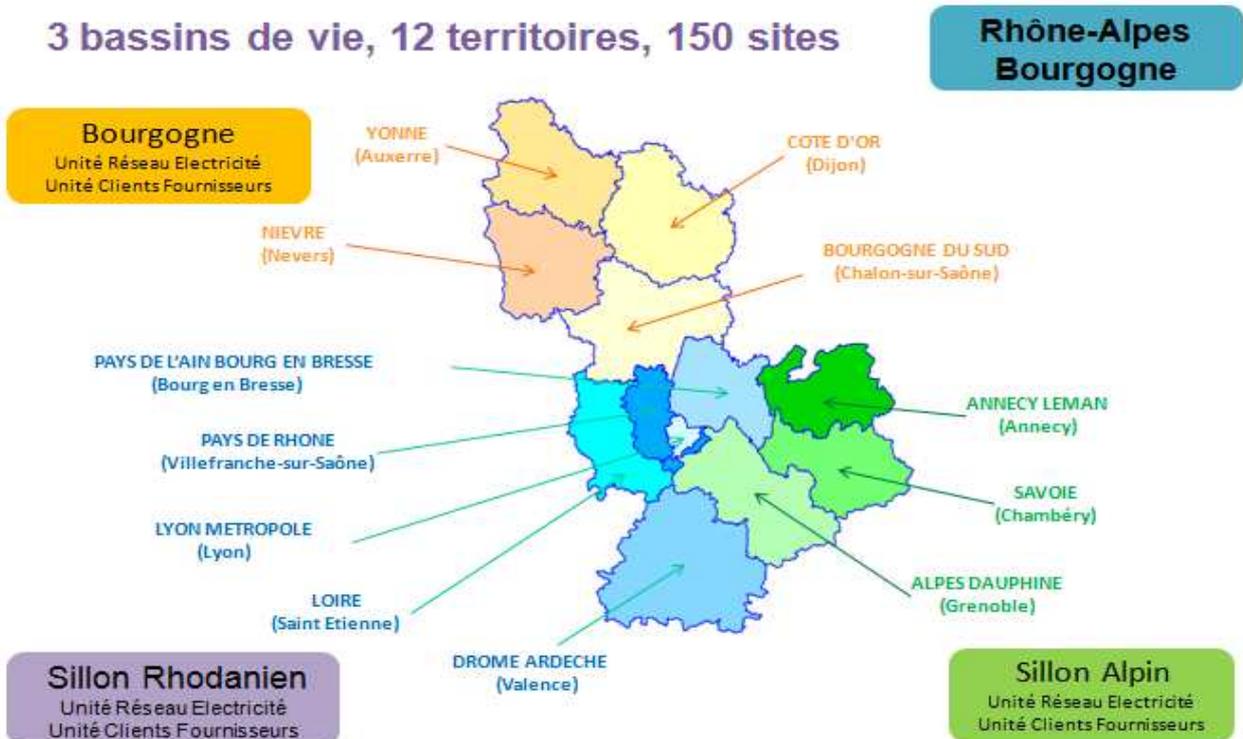
Tél. : 04 50 65 37 93 Fax : 04 50 65 37 77

### Vos interlocuteurs chez ERDF

Nom/Fonction	Tél. / Port	Adresses mail
LEROY Véronique	04 79 75 70 03	veronique.leroy@erdf-grdf.fr
AGUETTAZ Robert	04 79 75 72 76	robert.aguettaz@erdf-grdf.fr

• **L'organisation régionale d'ERDF**

3 bassins de vie, 12 territoires, 150 sites





### • Les accueils d'ERDF :

#### L'accueil pour le dépannage

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

#### L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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 le devis, réalise l'étude et suit les travaux.

**ARÉ Sillon Alpin**  
**11 Rue Félix Esclangon**  
**38000 GRENOBLE**

**N°AZUR : 08 10 14 46 84**  
**Fax : 04 38 12 28 10**

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

#### 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** ».

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

#### 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.

Guide utilisateur et demande en ligne : **[www.erdfdistribution.fr/Produire\\_de\\_l-electricite](http://www.erdfdistribution.fr/Produire_de_l-electricite)**  
ou directement par : **[https://perm.erdfdistribution.fr/ErdfPortail\\_IHM/AUTH001-edit.action](https://perm.erdfdistribution.fr/ErdfPortail_IHM/AUTH001-edit.action)**

#### 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)**



### Vos interlocuteurs chez EDF

Nom/Fonction	Tél. / Port.	Adresses mails
NOTIN Damien (DCT)	04 50 65 37 93 - 06 10 51 04 73	damien.notin@edf.fr
BERCHER Michel (DCPP)	04 69 65 60 46 - 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée 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 le département de la Savoie, le correspondant solidarité en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS est M. Alain BUTTARD.

### Contacts en région Rhône-Alpes Auvergne

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 39 44 15</b> (QE) <b>09 69 39 33 05</b> (SIMM) <i>numéros non surtaxés</i>	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
<b>0 810 333 776</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
<b>39 29</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux « Economies d'Energie »
<b>0 800 650 309</b> <i>prix d'un appel local 24h / 24 et 7 jours / 7</i>	Les clients Solidarité	Information, orientation
<b>0 800 333 123</b> numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TPN
<b>0 800 333 124</b> numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TSS
<b>0 810 810 114</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations partenaires	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 multisites 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 des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients « entreprises » et sur un réseau de chargés de services clients dédiés aux collectivités locales et répartis sur le territoire de la région Rhône-Alpes.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux : téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) et [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr).

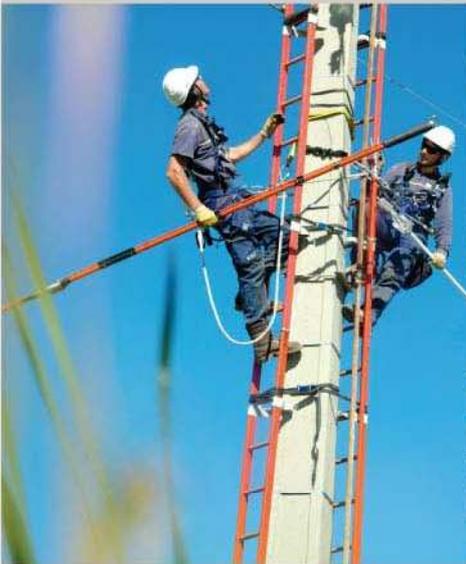
Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

### Contacts en région Rhône-Alpes Auvergne

	Pour qui ?	
<b>04 26 70 00 01</b> un interlocuteur dédié <i>prix d'un appel local</i>	Les bailleurs sociaux	
<b>04 26 70 00 01</b> un interlocuteur dédié <i>prix d'un appel local</i>	Les clients collectivités locales	
<b>0 820 821 333</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les clients entreprises	
<b>0 820 144 006</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les clients grandes entreprises	
<b>0 820 142 004</b> <i>prix d'un appel local</i>	Industries de Transformation Aval	Les clients grands comptes
<b>0 820 142 005</b> <i>prix d'un appel local</i>	Industries de Réseaux	
<b>0 820 142 006</b> <i>prix d'un appel local</i>	Tertiaire	



PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



2010

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

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

EDF  
22-30, avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

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