

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE DE SAVOIE

2011



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.

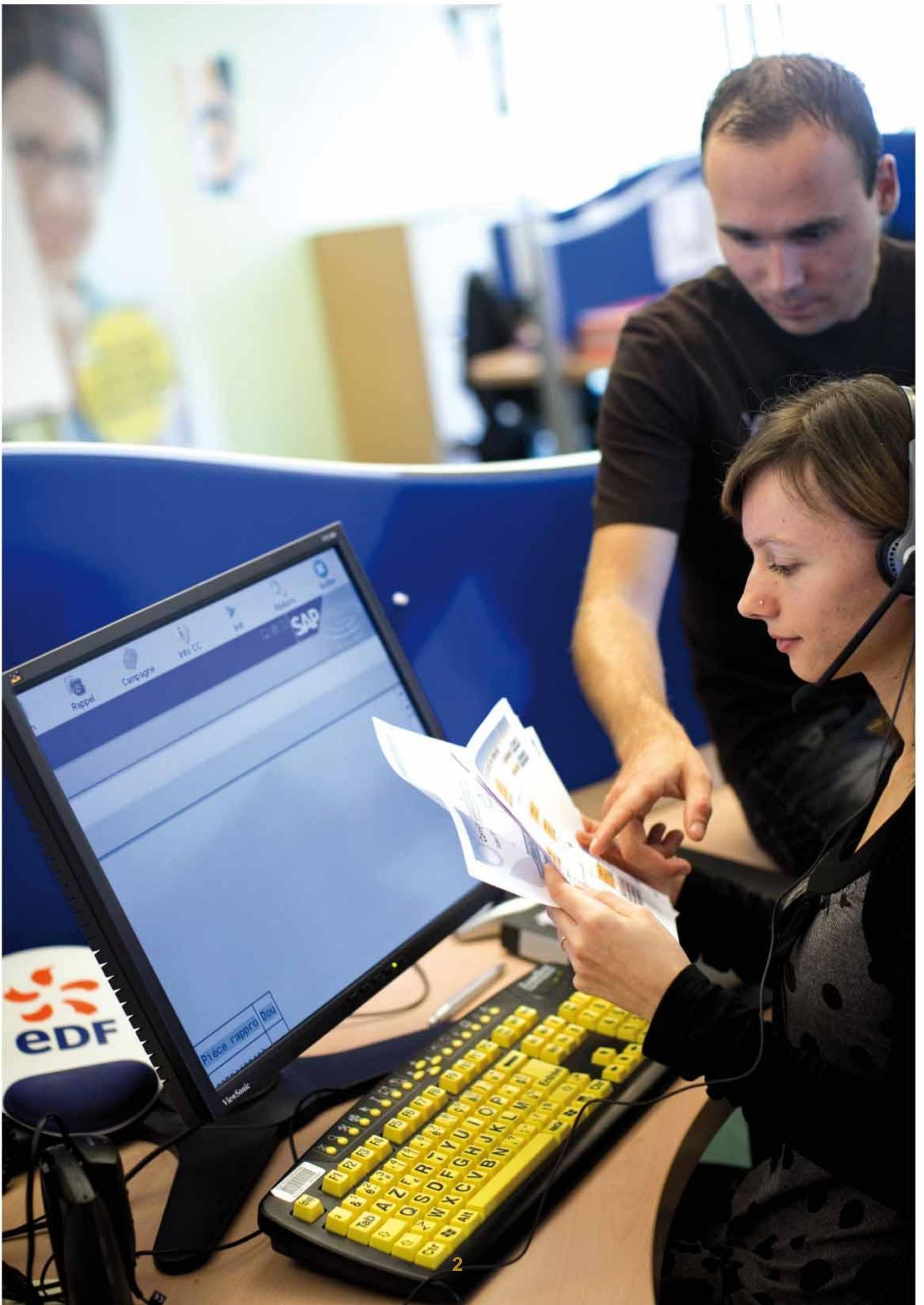
2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente (tarifs bleu, jaune, vert). Les clients, qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN),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

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.

Photo : Intervention de Cyrille BUFFET aux Mollettes



<b>Éditorial</b> .....	<b>03</b>
<b>L'année 2011 en quelques dates</b> .....	<b>04</b>
<b>Les perspectives</b> .....	<b>07</b>
<b>Focus sur le réseau public de distribution</b> .....	<b>08</b>
<b>Les chiffres clés de la concession</b> .....	<b>10</b>
<b>A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire</b> .....	<b>13</b>
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2011	
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>B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b> .....	<b>39</b>
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.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
<b>C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire</b> .....	<b>59</b>
C.1 Les clients	
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
<b>D. Annexes</b> .....	<b>83</b>
D.1 Vos interlocuteurs	





Le compte-rendu annuel d'activité constitue un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez à la lecture de ce document les temps forts de l'année 2011 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

La conjonction de différents facteurs a impacté le bilan électrique annuel de votre concession. Après une année 2010 froide, la douceur des températures a entraîné une baisse notable de la consommation électrique (- 2,6 % sur la concession). En outre, une inflexion de la consommation du secteur de l'industrie à partir de l'été 2011, est venue amplifier la tendance. Le développement du parc de production photovoltaïque s'est maintenu malgré les évolutions réglementaires qui ne produiront leurs effets qu'à partir de 2012.

Dans cet environnement en évolution rapide, ERDF a poursuivi, grâce aux ressources allouées par le TURPE, sa dynamique de croissance et d'investissements (25,8 M€ sur la concession soit + 20%) ainsi que sa politique efficace d'entretien et de maintenance préventive. En termes de qualité de fourniture, certaines concessions, dont la Savoie, ont subi des événements climatiques significatifs comme la tempête Joachim en décembre et la forte chute de neige du 1<sup>er</sup> juin 2011.

Consolider le présent n'empêche pas d'envisager sereinement l'avenir. En 2012, les investissements au service d'une alimentation électrique de qualité resteront orientés à la hausse avec un financement accru de plus de 10 % sur la concession.

Pour le concessionnaire EDF, l'année 2011 a été sur le plan énergétique d'une grande intensité. Ainsi, pour mieux préparer les conséquences de la loi NOME sur notre environnement nous avons engagé les évolutions nécessaires afin de concrétiser nos ambitions : en repensant notre organisation, nos modes de fonctionnement et de gouvernance ; pour être plus proche des territoires et plus lisibles pour l'ensemble de nos clients.

Notre priorité reste, plus que jamais, la satisfaction de nos clients. Ils sont au centre de nos actions et de nos préoccupations de proximité. Ils attendent de notre part des décisions rapides, une grande capacité d'adaptation et un accompagnement performant pour améliorer leur efficacité énergétique.

Cet objectif légitime de performance, nous le poursuivons aussi pour nos clients fragilisés par la crise. EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics, d'une part dans la rénovation de l'habitat, dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et d'autre part, pour rendre automatique l'accès au TPN (Tarif de Première Nécessité).

Nous voulons être engagés pour tous nos clients, c'est le fruit de notre histoire, c'est la traduction de notre mission de service public.





### L'année 2011 en quelques dates

#### Partenariats

**Le 23 mars**, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF et Xavier Beulin, président de la Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA) ont signé une convention partenariat par laquelle ERDF s'engage au niveau national et local pour accompagner les évolutions du monde agricole.

**Le 28 juillet**, ERDF et la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) ont noué un partenariat visant notamment à poursuivre une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité de leurs prestations respectives et de la satisfaction des clients raccordés au réseau public d'électricité.

#### Tarification

**Le 1<sup>er</sup> juillet**, évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

**Le 1<sup>er</sup> août**, ajustement du tarif d'acheminement (TURPE 3). Comme prévu dans la décision ministérielle du 5 juin 2009 relative aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité, le tarif d'acheminement a fait l'objet d'une indexation annuelle de +3,94 % qui s'applique à l'ensemble des clients au 1<sup>er</sup> août.

**Le 15 octobre**, modification des conditions générales de vente (CGV) du tarif bleu.

#### Fiscalité

**Le 1<sup>er</sup> octobre**, envoi d'un courrier aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité rappelant les dispositions de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (loi NOME) relatives aux bénéficiaires de la Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE). En application de cette nouvelle législation, le SDES a mis en place la collecte de cette TCCFE pour les communes rurales, ainsi que pour certaines communes urbaines.

### Évolutions législatives et réglementaires

**Le 28 juin**, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a approuvé le nouveau barème de raccordement proposé par ERDF qui prévoit notamment un prix forfaitaire pour les raccordements individuels en basse tension de puissance inférieure à 36 kVA. Le barème est entré en vigueur le 28 septembre.

**Le 7 octobre**, publication du décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution. Ce décret, qui abroge et remplace le décret n°91-1147 du 14 octobre 1991, vise à réduire les dommages causés aux réseaux lors de travaux effectués dans leur voisinage et à prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers de ces réseaux. Ses principales dispositions entrent en vigueur à partir de 2012.

**Le 18 novembre**, publication du décret n°2011-1554 relatif aux données à communiquer par les organismes de distribution d'électricité et de gaz permettant d'élaborer et d'évaluer les schémas régionaux du climat, de l'air et de l'énergie d'une part et les plans climat énergie territoriaux d'autre part.

**Le 2 décembre**, parution du décret n°2011-1697 du 1<sup>er</sup> décembre 2011 relatif aux ouvrages des réseaux publics d'électricité et des autres réseaux d'électricité et au dispositif de surveillance et de contrôle des ondes électromagnétiques. Le décret abroge et remplace le décret du 29 juillet 1927.



### Les relations entre les concédants et le concessionnaire

Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, et Cédric Lewandowski, directeur d'EDF Collectivités, ont été auditionnés par la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), respectivement **en mars et avril 2011**, dans le cadre de ses réflexions sur les modes de gestion des services publics locaux.

**Le 11 mai**, la FNCCR, ERDF et EDF ont signé un avenant à l'accord du 26 mars 2009 sur les indicateurs à produire dans les comptes rendus annuels d'activité du concessionnaire.

**Le 21 juin**, le SDES et ERDF SAVOIE ont signé la convention relative à l'article 8 sur la période 2011-2013. La diminution de la participation financière d'ERDF destinée aux enfouissements de réseaux BT, se trouve compensée par un effort accru du concessionnaire pour la mise en souterrain des réseaux HTA, travaux garants d'une amélioration de la qualité de fourniture, qui concernera un plus grand nombre de clients. Cet engagement a pris la forme d'une convention spéciale supplémentaire sur 2011-2013 entre le SDES et ERDF.

**Le 13 décembre**, la FNCCR et ERDF ont renouvelé pour une période de 3 ans, avec effet au 1<sup>er</sup> septembre 2011, les dispositions du protocole du 30 juin 2009 relatif à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de valorisation par le concessionnaire des ouvrages construits sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes.

**Le 19 décembre**, l'AMF, la FNCCR et ERDF mettent à disposition des collectivités compétentes en matière d'urbanisme une note d'information relative à la mise en place de la taxe d'aménagement et des raccordements électriques.

### La qualité de service

**Le 16 janvier**, inauguration d'un site industriel de production de factures et de documents commerciaux ouvrant des perspectives de personnalisation des messages portés sur les factures.

**Mars 2011**, EDF publie pour ses clients une plaquette pédagogique sur le contenu carbone de son kWh électrique qui les aide à traduire plus facilement leur consommation d'électricité en bilan d'émissions. Dans le cadre du Grenelle de l'Environnement le bilan d'émissions devient obligatoire pour les entreprises de plus de 500 salariés et les communes de plus de 50 000 habitants.

**Le 3 octobre**, à l'occasion de la remise des Palmes de la Relation Client organisée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC), EDF représenté par Philippe Monloubou, vice-Président de l'Union Nationale des PIMMS, a reçu le prix de l'Innovation Sociale.

### La précarité énergétique et la solidarité

**Le 31 mars**, signature de la convention sur l'observatoire de la Précarité énergétique.

**Le 8 juin**, renouvellement du partenariat entre EDF et l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) pour permettre aux foyers aux revenus modestes ou connaissant des difficultés financières de maîtriser leur consommation. EDF a participé en septembre au congrès de l'UNCCAS.

**Le 27 juin**, signature d'une convention entre EDF et le Secours Populaire Français.

**Le 6 septembre**, pour contribuer à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées ou en difficulté d'insertion, ERDF a conclu un accord de coopération avec le Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique (« Ordi 2.0 »).

**Le 30 septembre**, signature de la convention Habiter Mieux entre EDF et le Ministère en charge de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement.

**Le 17 octobre**, Éric Besson, ministre de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie Numérique, a saisi la CRE, la CNIL et le Conseil d'État pour un projet de décret automatisant l'attribution du Tarif Première Nécessité (TPN) aux ménages dont les revenus sont inférieurs au plafond de la CMU complémentaire



### Développement durable

**Entre le 20 janvier et le 20 février**, EDF fournit gratuitement aux communes un Bilan Annuel de Consommations et Dépenses (BACD). Ce bilan donne aux communes une vision de l'ensemble de leurs contrats aux tarifs réglementés. Il permet de les aider à vérifier, pour chacun de leurs sites, l'adéquation entre consommation et tarif souscrit.

**Le 12 décembre**, ERDF et La Poste se sont associées pour financer un programme de R & D visant à concevoir un système de pilotage des infrastructures de recharges dédiées à leurs nouvelles flottes de véhicules électriques.

### Système de comptage

**Le 28 septembre**, lors d'une conférence de presse, Éric Besson, ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique a annoncé la décision du gouvernement de généraliser le compteur électrique de nouvelle génération « Linky » « qu'a expérimenté avec succès ERDF pendant un an ». Il a par ailleurs précisé qu'un comité de suivi du déploiement, « associant l'ensemble des parties prenantes », serait mis en place.

### Les événements climatiques

**Le 1<sup>er</sup> juin**, l'hiver est soudainement réapparu avec de fortes chutes de neige collante sur nos montagnes. Celles qui se sont produites dans la nuit ont perturbé les réseaux électriques en Tarentaise dans les secteurs de la vallée des Belleville, Aime, Bourg St Maurice, la vallée de Bozel et le Beaufortain, privant d'électricité 15 000 clients au plus fort de l'incident.

A la différence de la période hivernale où les arbres n'ont pas de feuilles et se chargent modérément de neige, en cette saison, les feuillus sont plus lourds et les branches en cassant, ont causé des dommages plus importants sur nos ouvrages. Grâce à la mobilisation générale et à l'accompagnement des communes, la totalité des clients ont été réalimentés en 24 heures.

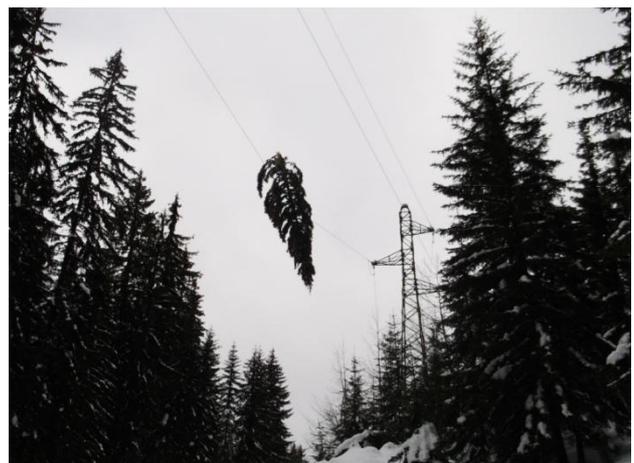
Cet épisode climatique affecte, en une seule journée, le temps de coupure moyen par client de plus de 20 minutes supplémentaires.

**Le 15 décembre**, la tempête Joachim frappe une grande partie du territoire hexagonal, plus de 700 000 clients sont privés d'électricité. Dès les premières alertes météo, tous les moyens humains, techniques et matériels sont mis en œuvre pour parer aux conséquences de cette tempête hivernale. Grâce à la mobilisation des salariés d'ERDF et des entreprises partenaires, les efforts déployés en liaison avec les pouvoirs publics et les collectivités territoriales ont permis de réalimenter en moins de 24 heures près de 95 % des clients touchés.

Sur la Savoie, grâce à la pré-mobilisation des équipes locales et des départements voisins (mise en place d'une FIRE), les 20 000 clients impactés en début de tempête ont tous été réalimentés en moins de 48 heures.

Cet épisode climatique représente en une seule journée, un tiers du temps de coupure moyen annuel par client (34 minutes).

*Photo : les dégâts de la tempête Joachim sur le départ HTA alimentant Notre Dame de Bellecombe, issu du poste-source de Megève.*





### Les perspectives

**Fin 2011**, EDF a signé une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** de propriétaires occupants en situation de précarité énergétique.

**Mars 2012**, automatisation de l'attribution des tarifs sociaux à tout client pouvant y prétendre, sauf opposition expresse de sa part, notifiée dans un délai de 15 jours par téléphone auprès du numéro vert TPN (ou à défaut, par courrier).

Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, a lancé en 2011 les « Rencontres régionales d'ERDF » qui vont se poursuivre **au cours de l'année 2012**. Leur objectif est de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la politique du distributeur en région pour les prochaines années : plus proche de ses clients et privilégiant encore davantage la relation de proximité. Cet événement rassemble l'ensemble des parties prenantes et des partenaires d'ERDF en région : représentants de l'État, élus, autorités concédantes et chefs d'entreprise.

**2012** est l'année de la généralisation des conférences départementales dont les premières se sont tenues sous l'égide des préfets, et avec le concours de la FNCCR et d'ERDF, en décembre 2011. Ces conférences départementales annuelles instaurées par la loi NOME (art. 21) ont pour objectif de renforcer le dialogue entre les maîtres d'ouvrage qui investissent sur le réseau public de distribution, afin d'atteindre une plus grande efficacité dans les dépenses d'investissements en matière de sécurité et de qualité d'alimentation électrique.

**Le 1<sup>er</sup> janvier 2012**, entrée en vigueur des dispositions de l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011 relatives au financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale. La représentation des autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE) au sein du Conseil à l'électrification rurale assurant la gestion des aides est renforcée. Les modalités de répartition entre les départements des aides à l'électrification rurale sont inchangées.

**Le 30 juin 2012**, les organismes de distribution d'électricité et de gaz doivent avoir mis à disposition des autorités concédantes dont ils dépendent les informations prévues par le décret n°2011-1554 du 16 novembre 2011. Le décret précité définit également les informations que les gestionnaires de réseaux de distribution doivent tenir à disposition des collectivités territoriales en charge de l'élaboration des plans Climat énergie territoriaux prévus par les articles L.222-1 à L.222-3 et L.229-26 du code de l'environnement.

**Refonte de l'arrêté facture** : l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dit "arrêté facture" précise les mentions qui doivent être obligatoirement portées par les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs factures destinées aux consommateurs, et aux petits clients professionnels.

La refonte de l'arrêté facture était nécessaire pour prendre en compte les dispositions de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite "loi NOME". Les nouvelles dispositions du projet d'arrêté ont notamment pour objet de :

- préciser les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus,
- préciser les modes de paiement dont disposent les clients,
- clarifier le calcul des estimations pour les clients,
- informer les clients de la période à laquelle ils peuvent transmettre leurs index pour prise en compte sur leur prochaine facture.

L' « arrêté facture » ainsi modifié devrait entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013.



**Prévenance Travaux** : en 2011, ERDF a expérimenté sur **MODANE VALFREUS** et **VILLE DE COGNIN**, un nouveau service pour mieux informer la population concernée par les coupures pour travaux : « Prévenance Travaux ». L'objectif est d'informer par mail les clients impactés par ces interruptions programmées. Ce service, lors de sa phase de test, a totalement séduit les communes et les clients abonnés ; une campagne d'information sera organisée en 2012 en lien avec les communes intéressées et les autorités concédantes pour que les administrés s'inscrivent sur un site internet dédié.



## L'organisation de la distribution d'électricité

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

- **au niveau national**, ERDF, comme les ELD, dispose d'un monopole légal, sur sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ;
- **au niveau local**, dans le cadre d'un contrat de concession qui organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'autorité organisatrice de la distribution d'électricité.

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



Le poste-source existant de Vignotan, sur la commune de Brides les Bains, a fait l'objet de travaux, il a notamment été doté d'un 2ème transformateur de 20 MVA.

Pour son acheminement en Savoie, un convoi exceptionnel et une grue de 100 tonnes ont été utilisés pour le franchissement du Doron.

Coût des travaux : 1 million d'€.

### • La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui sont chargés de raccorder les sites de production décentralisée et de garantir à court, moyen et long terme un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

### Votre concession en quelques chiffres

La double page ci-après présente en synthèse les données essentielles de la concession.



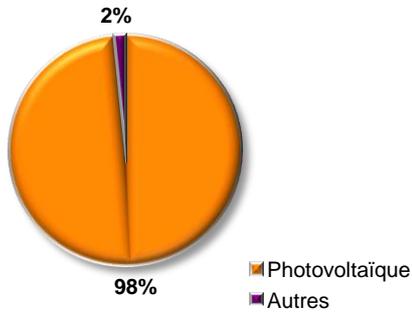
# Les chiffres clés de la concession

## Les clients de la concession

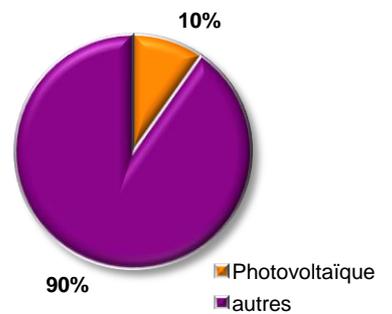
2 598 clients en injection  
(+38,5 % vs 2010)

308 163 clients en soutirage  
(+1,1 % vs 2010)

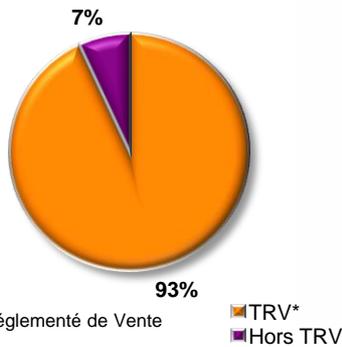
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs



\*Tarif Réglementé de Vente

■ TRV\*  
■ Hors TRV

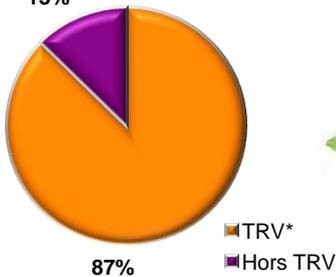
installations de production ①

26 postes-sources sur la concession ②

5 505 postes DP (HTA/BT) ③

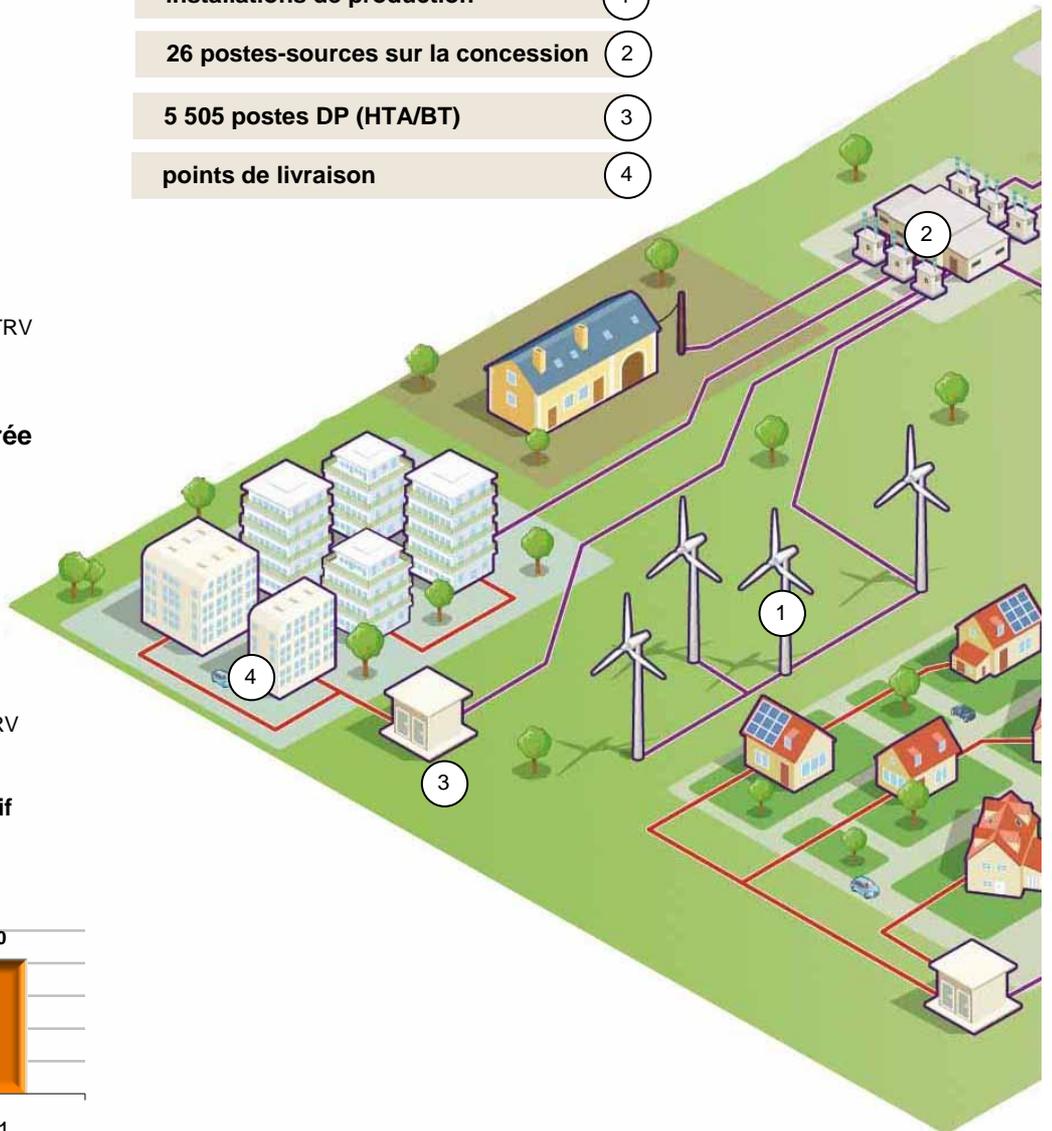
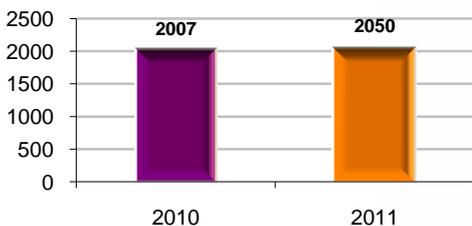
points de livraison ④

Répartition de l'énergie livrée



■ TRV\*  
■ Hors TRV

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





## Les chiffres clés de la concession

### La qualité de desserte

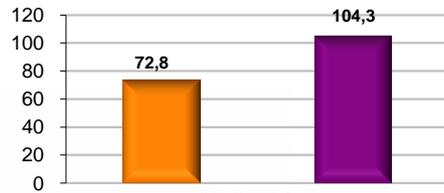
3 850 km de réseau moyenne tension (HTA)

5

5 312 km de réseau basse tension

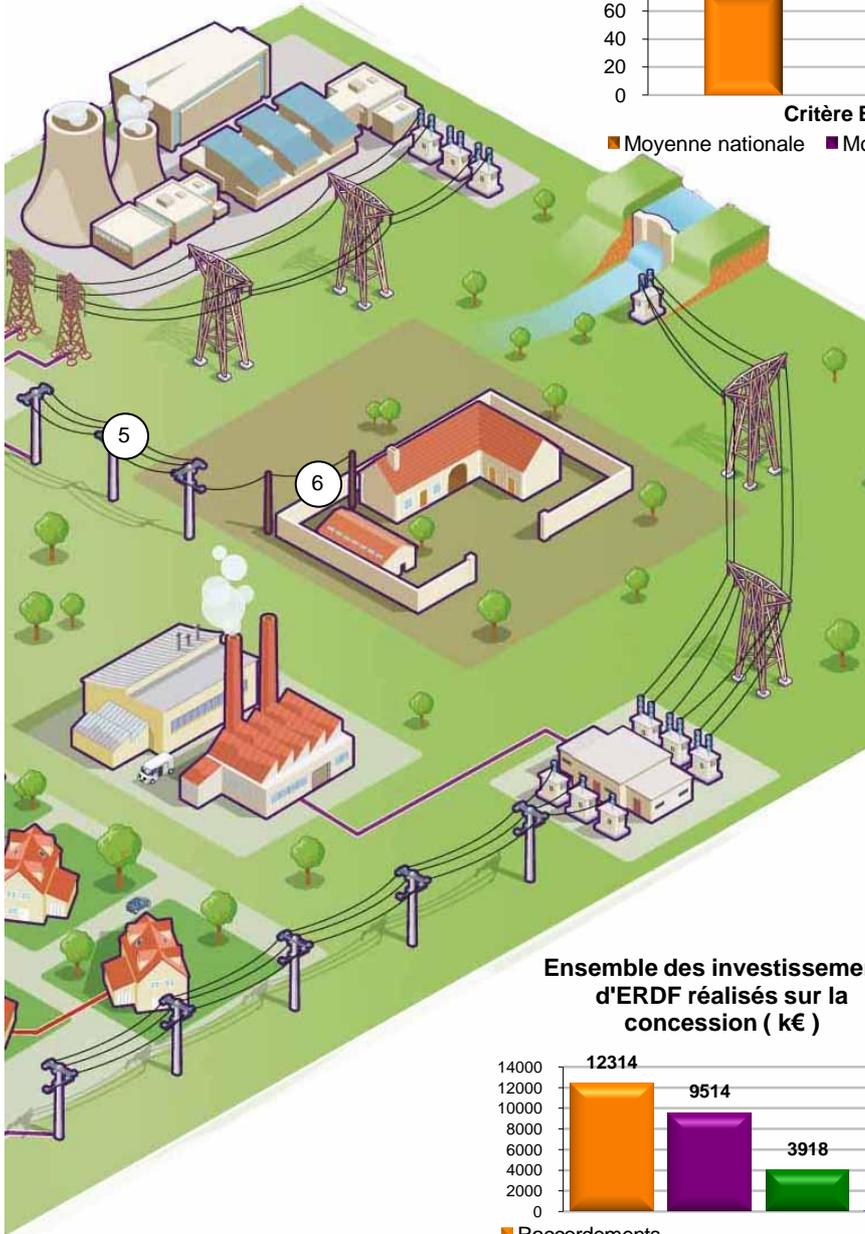
6

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



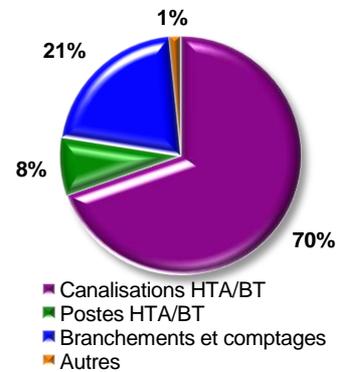
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

**Critère B :**  
104 minutes  
(+33 minutes vs 2010)



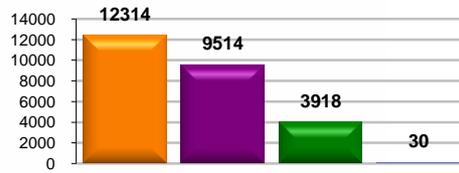
### Le patrimoine

Valeur nette comptable



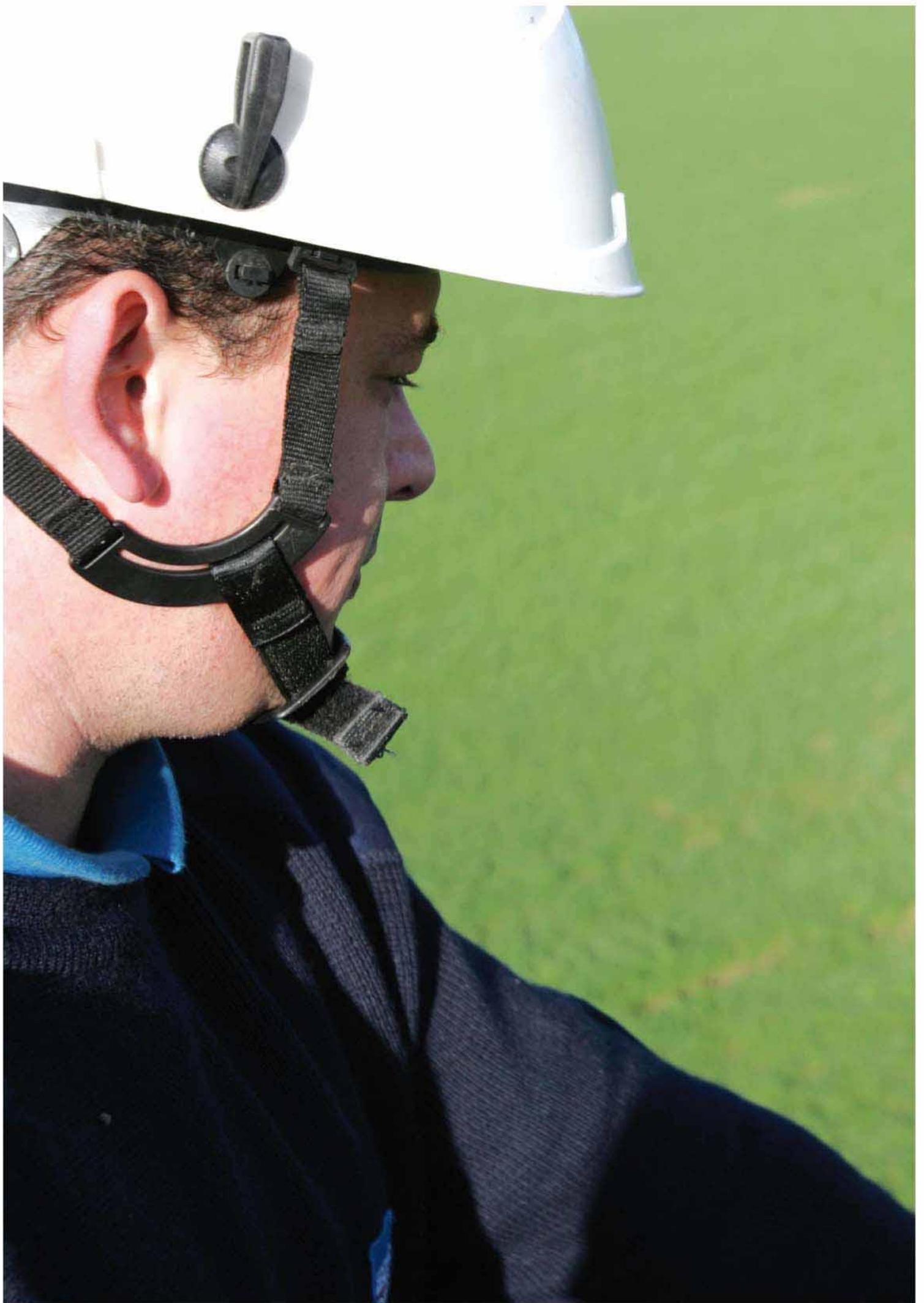
■ Canalisations HTA/BT  
■ Postes HTA/BT  
■ Branchements et comptages  
■ Autres

Ensemble des investissements d'ERDF réalisés sur la concession ( k€ )



■ Raccordements  
■ Performance du réseau  
■ Exigences environnementales et réglementaires  
■ logistique

**9 514 k€**  
engagés pour améliorer la performance du réseau



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



<b>A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011</b> .....	<b>14</b>
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	14
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau .....	16
A.1.3 Perspectives pour l'année 2012 .....	22
<b>A.2 La proximité avec les clients d'ERDF</b> .....	<b>23</b>
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information .....	26
A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité .....	26
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes .....	29
<b>A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement</b> .....	<b>30</b>
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	30
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	32
<b>A.4 Les éléments financiers de la concession</b> .....	<b>34</b>
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession .....	34
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	35



### A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011

#### 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 2011, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

##### • La continuité de la fourniture

**Au niveau national, l'année 2011 marque une inversion nette de tendance par rapport aux deux années précédentes avec une réduction significative du temps de coupure.** Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen B<sup>1</sup> ressort à 73 minutes en France, soit une amélioration de l'ordre de 39 % par rapport à la valeur moyenne 2010.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels et des incidents sur le réseau de transport géré par Réseau de Transport d'Électricité (RTE), le critère B s'améliore également nettement pour s'établir à 71 minutes au lieu de 85 minutes en 2010 ; cette amélioration est d'autant plus notable que le calcul du critère B a pris en compte les effets de la tempête Joachim (15 et 16 décembre 2011), cette dernière n'ayant pas été qualifiée de phénomène climatique exceptionnel.

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 s'efforce d'**améliorer 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.

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)		
	2010	2011	Variation
Critère B concession	71,1	<b>104,3</b>	46,6%

*D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C2.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte.*

##### Répartition de la durée des coupures par origine



Le critère B 2011 du SDES se décompose en un temps moyen de coupures liées aux travaux de 19min, et de 85 minutes pour les incidents.

L'augmentation observée de 33 minutes entre 2010 et 2011, s'explique principalement par les deux incidents climatiques de juin et décembre, qui l'ont affecté respectivement, de 20 et 34 minutes. Aucun de ces événements majeurs n'a pourtant pas été classé exceptionnel ; pour mémoire, en leur absence, le critère B se serait significativement amélioré.

La mobilisation massive des agents et le recours aux forces d'intervention rapide venues d'autres régions ont à chaque fois, permis le rétablissement de tous les clients sous 24h (et 48h pour la tempête Joachim).

<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

L'agence de conduite régionale (ACR), basée à EPAGNY qui pilote à distance les ouvrages de Savoie notamment, en situation de crise, joue également un rôle primordial grâce aux automatismes installés et à son action au fil de l'eau pour accompagner et guider les agents de terrain.

Afin de démontrer ce rôle clef au profit de plusieurs concessions, ERDF avait organisé le 30 mars 2011, une visite de cette agence pour un groupe d'élus.

### Evénements 2011 de portée locale :

Dans la nuit du 31 mai au 1er juin, un épisode neigeux s'est abattu sur la Savoie, occasionnant des dégâts et des perturbations sur le réseau. Avec les feuilles déjà présentes sur les arbres, les chutes de branches alourdies ont été plus nombreuses qu'en hiver : 15 000 clients ont été coupés principalement en Tarentaise ; ils ont été dépannés par une centaine d'agents et une quarantaine de prestataires.

Le 26 août, un épisode orageux extrêmement violent, se déplaçant sur l'avant-pays savoyard a provoqué 4 incidents HTA, et 3 844 clients ont subi des coupures.

Du 15 au 17 décembre, des chutes de neige et du vent ont engendré des défauts sur les réseaux de Savoie. Le 16 vers 17h00, la tempête Joachim avec ses vents dépassants les 100 km/h prenait le relais de la neige, notamment autour du lac du Bourget, sur l'avant pays Savoyard et la Combe de Savoie. Les interventions de nos techniciens se sont multipliées, alors que des rafales à 153 km/h étaient mesurées au col de la Madeleine. Durant cette période, on a enregistré 23 départs HTA très fragilisés, 98 lieux de défaut, ce qui a impacté 20 000 clients.

En 2011, les coupures pour travaux ont fait l'objet d'attentions toutes particulières, le critère B Travaux s'est limité à 18,6 min sur le SDES (soit 3 min de moins qu'en 2010). L'important programme d'élimination des transformateurs les plus pollués (teneur en PCB supérieure à 500ppm) s'est terminé en 2010, ERDF se consacre désormais au traitement des matériels moins pollués (entre 50 et 500 ppm). Dans ce cadre, le B travaux lié aux PCB s'est réduit à moins d'1 min sur la Savoie en 2011 (contre 5min en 2010).

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

En basse tension, un client est dit « mal alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

Pour mémoire, afin d'accueillir dans de bonnes conditions les raccordements des producteurs d'énergie sur le réseau public de distribution, ERDF a ajusté en 2010 certains paramètres entrant dans les calculs de tension réalisés à partir de l'application SIG et contribuant à la vision modélisée du nombre de CMA. Ainsi, les mises à jour ont porté sur l'actualisation des profils de consommation des clients et des températures de référence déterminant les périodes de fortes consommations. En complément, ERDF a opté pour l'utilisation complète de la plage de tension +/-10% telle que définie dans le décret Qualité du 24/12/2007.

Cette démarche d'ajustement technique et réglementaire a permis d'avoir une vision plus précise et objective de l'état du réseau.

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

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

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 171	<b>2 200</b>	1,3%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,7%	0,7%	-



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

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

#### • Les investissements du concessionnaire en 2011

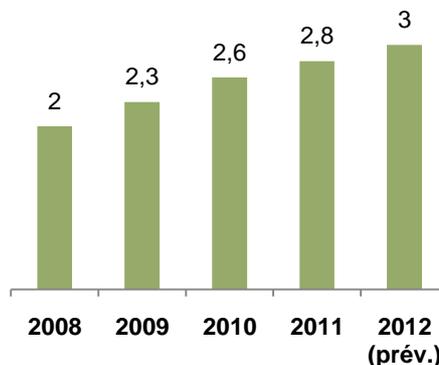
Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 50 % pour atteindre 2,8 milliards d'euros en 2011 (+ 10 % par rapport à 2010).

Investissements d'ERDF en Mds €

ERDF, distributeur désigné par l'Etat, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire (TURPE 3) défini par la commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces investissements sont réalisés en recherchant la meilleure optimisation possible des moyens prévus par le tarif national, garant de la péréquation et bénéficiant à l'ensemble des consommateurs. Cette approche associée à une vision locale sur la situation des réseaux et la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns.

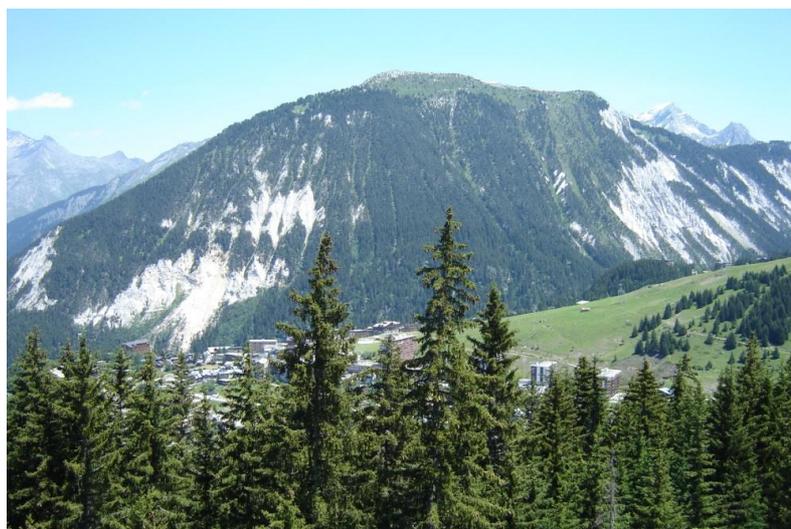
Environ la moitié de ces investissements sont mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau (consommateurs ou producteurs). L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, permettant notamment :

- d'améliorer la réactivité : développer l'automatisation du réseau pour gagner en rapidité d'action lors des coupures d'alimentation,
- d'accroître la fiabilité du réseau : construire et renouveler les lignes électriques, consolider les ouvrages les plus anciens, et renforcer les postes sources et réseaux,
- de renouveler nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage...),
- de renforcer la sécurité des tiers aux abords des ouvrages.



En 2011, grâce à un investissement de 326 millions d'euros, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a construit ou renouvelé 1 380 kilomètres de lignes, dont 1 225 kilomètres réalisés en souterrain ou en technique discrète (97,3% pour les lignes HTA et 80% pour les lignes BT). Parmi ces dépenses, 152 millions ont été consacrés tout particulièrement à l'amélioration de la qualité de fourniture soit une augmentation de plus de 20% par rapport à 2010.

En 2011, dans l'urgence, ERDF a décidé de mettre en place un nouveau départ HTA pour desservir Courchevel ; il est opérationnel depuis le 15 novembre 2011.



#### • Le compte rendu des investissements réalisés par ERDF en 2011 sur le réseau public de distribution d'électricité

En application de l'article 21 de la loi NOME, ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte rendu de la politique d'investissements et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte rendu.



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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissements d'ERDF en 2010 et 2011, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.

Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées pour l'élaboration de biens durables.

Investissements ERDF (en k€)	Sur la concession	
	2010 pro-forma	2011
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	9 903	<b>12 314</b>
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	11 479	<b>13 432</b>
2.1 Performance du réseau	7 123	<b>9 514</b>
Dont renforcement	2 633	<b>3 953</b>
Dont climatique	1 556	<b>2 450</b>
Dont modernisation	2 211	<b>2 288</b>
Dont moyens d'exploitation	723	<b>823</b>
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 356	<b>3 918</b>
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	1 191	<b>890</b>
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 604	<b>1 409</b>
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 562	<b>1 619</b>
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	10	<b>30</b>
<b>Total (en k€)</b>	21 391	<b>25 776</b>
Dont investissements postes-sources situés sur la concession	1 091	<b>1 720</b>

Par ailleurs, parmi les investissements réalisés par ERDF, certains bénéficient à plusieurs concessions, dont la vôtre. Ils participent à l'alimentation des clients ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte. En sus, 406 k€ d'investissements relatifs aux postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession ont ainsi été enregistrés en 2011.

En excluant les 2 événements majeurs de juin et décembre 2011, les indicateurs de qualité de desserte, placent la concession, tant en continuité (interruptions de fourniture) qu'en tenue de tension (chutes de tension), à un niveau satisfaisant par rapport aux autres concessions de même type.

Ce résultat est lié à la gestion du concessionnaire (entretien, maintenance) mais surtout aux investissements réalisés ces dernières années sur le réseau de distribution.

Le réseau HTA reste la priorité des investissements d'ERDF, puisqu'il génère, lors de chaque incident, un nombre de clients coupés très nettement supérieur à celui d'un incident en BT (en moyenne, 1 100 clients coupés sur incident HTA contre 40 en cas d'incident BT).

En ce sens, les investissements sur le réseau HTA permettent :

- de redresser significativement le niveau de qualité moyen de la distribution,
- d'améliorer le niveau minimal de qualité des clients mal alimentés, situés dans les territoires ruraux mal desservis,
- de sécuriser le réseau vis-à-vis des aléas climatiques majeurs.

Nos investissements délibérés HTA sur la Savoie ont significativement augmenté en 2011, notamment avec :

- la mise en œuvre des actions retenues dans notre démarche « TOP 15 » concernant les départements les plus critiques en termes de Qualité de fourniture (critère B),
- la poursuite du Plan Aléas Climatique (PAC) permettant de fiabiliser nos réseaux lors de tempête (vent ou neige en zone boisée), le réseau HTA est le siège principal de défauts en raison de la forte proportion d'aérien, surtout en zone boisée,
- le plan de renouvellement de nos câbles isolés au papier imprégné, dans les principales zones urbaines du département,
- la mise en place de nouveaux organes de manœuvre télécommandés (OMT) permettant d'accroître notre réactivité lors d'incidents sur nos réseaux.

Quant au réseau BT, il nécessite une action afin d'éradiquer les points de fragilité, en particulier le linéaire en fils nus ; en outre, ERDF assure des renforcements qui sont fréquents dans certaines zones dynamiques du département, notamment dans les stations.



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

### • Les principaux travaux réalisés par le concessionnaire en 2011

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des travaux réalisés avec leur localisation et des ouvrages mis en service est proposée en partie C.2.4.**

En synthèse, vous trouverez ci-après les principaux travaux réalisés par ERDF qui ont été mis en service en 2011. Les montants affichés correspondent aux dépenses cumulées au 31 mars 2012.

### Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

#### En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Montant (k€)
LES AVANCHERS	Raccordement ZAC Valmorel par câble souterrain	GRAND-COEUR		1 440	5 730	228
MONTSAPEY	Raccordement producteur hydraulique	AIGUEBELLE	direct PS	0	647	94
YENNE	Raccordement producteur hydraulique	YENNE	TRAIZE	134	470	69
ST-NICOLAS LA-CHAP.	Raccordement station épuration	MEGEVE	FLUMET	0	654	67
ARGENTINE	Raccordement producteur Hydraulique	AIGUEBELLE	ARGENT		3413	648
BOURG ST MAURICE	Raccordement nouveau client moyenne tension	ARC 1800	FUNICU		1 350	58

#### En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposés	Montant (k€)
MERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau HTA sout 240° - imm rte des Curettes LD les Jacquiers	173	946	1		105
LA MOTTE-SERVOLEX	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau - imm la Tessonnière av ch de Gaulle	0	632	1		71
RANDENS	Raccordement secteur d'aménagement avec Adaptation de réseau HTA souterrain - ZA LA BLANCHERIE	625	1 279	1	1	65
LANSLEB. MT-CENIS	Raccordement secteur d'aménagement avec Adaptation de réseau - chalet DE FLAMBEAU (6 X 240kVA) l'Envers des Champs	0	561	2		65
ST-BON-TARENTEISE	Raccordement Client > 120 kVA avec extension réseau - résidence rue du Lac	0	200	1		62
GRESY-SUR-AIX	Raccordement Zone d'Aménagement Concerté avec Adaptation de réseau - CC Porte des Bauges RD911	0	633	1		54
SERRIERES-EN-CH	Raccordement Client > 120 kVA avec extension réseau HTA sout 150° - Pompage du Rigolet	0	830	1		54
MERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau HTA sout 150° - imm les Hauts de Méry	0	227	1		54
CHAMBERY	Raccordement immeuble Les Halles de Chambéry - PI de Genève - Rue Bonivard	0	759	1		83
NOTRE D. DU PRE	Site isolé : Pico-centrale hydraulique - Chalet des Halles	0	0	0	0	81



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

### Les travaux au service de la performance du réseau

#### En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Montant (k€)
PLANAY	Restructuration réseau en coordination avec pose d'assainissement zone du Villard (cf photo)	BOZEL	PRALO	5 780	5 745	493
SAINT-CHRISTOPHE	Fiabilisation de la zone de St Christophe aux aléas climatiques	EHELLES	STCHRI	1 606	1 879	452
MOTZ	Enfouissement ligne aérienne en zone boisée deux départs (cf photo ci-après)	MOTZ	VIONS	3 964	4 006	413
CHAMBERY	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	GRAND-VERGER	JAURES	0	886	142
ALBERTVILLE	Renouvellement poste et enfouissement antenne aérienne pour fiabilisation de l'alimentation	ARLANDE	CONTAM	0	729	120
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	AIX-LES-BAINS	VAUGEL	122	218	115
AIGUEBLANCHE	Enfouissement ligne aérienne dans le cadre du plan aléas climatiques et évolution de structure	GRAND-COEUR	AIGUEB	666	866	84
BOURGET-EN-HUILE	Pose organe de coupure télécommandé pour amélioration réactivité de réalimentation	CHAPELLE DU BARD	GELON	277	370	64
ST BON TARENT	Nouvelle alimentation de la station Courchevel	BOZEL	COURCHE	0	4715	1 386
ST-SORLIN-D'ARVES	Bouclage souterrain entre les postes Ouilon et Eau d'Olle	LE CORBIER	SORLIN	0	3270	120



**PRALOGNAN LA VANOISE** : le 5 octobre 2011, dépose du dernier support (pose de **5,5 km** de réseau HTA souterrain - Dépose de **4,5km** de réseau aérien). La sécurisation du réseau électrique s'est inscrite dans la promotion d'une image de développement durable souhaitée par la commune.

**MOTZ** : Utilisation d'une pelle araignée pour la pose de réseau HTA souterrain (dépose de près de 4km de réseau HTA aérien). Pour ce chantier complexe, diverses techniques ont été utilisées : fonçage sous chaussée, dépose de pylônes par hélitreuillage.... 3 postes DP ont été remplacés dont 1 cabine haute.





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

### En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposés	Montant (k€)
CHAMBERY	Mise en conformité réseau en amont de pied de colonne montante. Pose BT Souterrain 240° Alu et abandon BT souterrain 50° Cu - imm Le Méridien - pl du Centenaire	406	425			72
NOVALAISE	Levée de contrainte des postes Le Géroud, Le Perret, Chandelan par création d'un poste au sol de 160 kVA alimenté en antenne HTA sur le Hameau Chandelan. Création de 2 départs BT Souterrain 150° Alu et Renforcement en Torsadé 150° Alu	900	999	1	0	68
SAINT-BERON	Renforcement BT en Torsadé 150° Alu, avec suppression poste cabine haute Racllet. Mise en place poste au sol 400 kVA alimenté en coupure d'artère HTA 150° Alu. Création 5 départs BT Souterrain 240° Alu. LD Le Grand Cevoz	893	1039	1	1	63
DOMESSIN	Levée de contrainte - LD Gatta Pays. Poste Bouvier : Création poste au sol 100 kVA alimenté en antenne HTA souterrain 150° Alu. Création de 2 départs BT souterrains 150° Alu pour reprise du réseau existant, dépose réseau fils nus cuivre et renforcement en Torsadé 70° Alu.	150	630	1	0	54
MERCURY	Levée de contrainte, Mutation Transfo poste Le Grand Arc à 630 kVA avec mise à niveau des liaisons et équipement BT. Renforcement en BT Souterrain 240° Alu et Torsadé 150° Alu. Affaire en coordination EP et FT (fouilles communes).	380	380			45
LE CHATELARD	Renforcement poste H61 Montlardier par poste au sol 160 kVA alimenté en antenne HTA Souterrain 150° Alu puis 95° Alu. Création 2 départs BT Souterrain 150° Alu & renfo en Torsadé 70° Al puis dépose Fils nus vétustes. Affaire traitée en coordination avec un raccordement BT complexe.	380	249	1	0	33
BELLENTRE	Levée de contrainte avec mutation transfo à 160 kVA au poste Le Villard, Création de 2 départs BT et renforcement de 480 m de réseau BT aérien. Remplacement d'une portée HTA 12° Cu par 54° Alm avec dépose d'un IACM	596	555			26
LA COMPOTE	Levée de contrainte BT - CD 911. Poste Leyat : Mutation transfo à 100 kVA, Création d'un second départ BT & renforcement en Torsadé 70° Alu. Dépose du réseau Torsadé 35° Alu et des fils nus	510	540			26
NOVALAISE	Levée de contrainte (poste Le Collomb) avec création poste DP 160 kVA alimenté en antenne HTA sout 95° alu. Création de 2 départs BT Sout 150° alu pour reprise du réseau existant	0	131	1		26
SAINT-BERON	Levée de contrainte BT avant racco d'un lotismnt de 4 lots au LD le Bernard. Poste Carrefour : Mutation transfo à 160 kVA. Création d'un départ BT en Torsadé 150° Alu, renforcement en Torsadé 150° et 70° Alu et dépose réseau nu cuivre.	173	288			25



**SAINT PIERRE D'ALBIGNY** : février 2011, début du chantier de pose de **23km** de réseau **HTA souterrain** avec reprise de **7 postes** de distribution publique et dépose de **17 km** de réseau **HTA aérien**. 230 supports seront enlevés sur le départ les Aillons. Le tracé se situe en zone sensible d'un point de vue faunistique, floristique et hydrogéologique.



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

### Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

#### En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Montant (k€)
RANDENS	Déplacement HTA pour le RTE	AIGUEBELLE	AITON	1154	710	104
VILLARD SALLET	Déplacement réseau HTA pour le RTE			370	461	62
CHAMBERY	Sécurisation alimentation nouvel hôpital par création nouvelles alimentations normale et secours	GD VERGER	PASTEUR	869	944	148
LA CHAVANNE	Aménagement du réseau pour dépose hauban gênant et restructuration du réseau dans la zone	STE-HELENE DU-LAC	STHELE	1002	879	98
ST-JEAN DE BELLEVILLE	Déplacement réseau pour construction	MOUTIERS	BELVIL	460	465	62
LA BIOLLE	Déplacement réseau pour construction lotissement			534	635	61
MERCURY	Déplacement réseau à la demande de tiers pour construction	ARLANDE	BEL.ET	0	240	34
ST-THIBAUD DE-COUZ	Déplacement réseau par enfouissement à la demande de tiers pour construction	GD VERGER		0	168	31
LA RAVOIRE	Déplacement réseau à la demande de tiers pour construction			97	107	31
TRESSERVE	Déplacement réseau à la demande de tiers pour aménagement RD bord du lac	DRUMETTAZ	LE LAC	0	360	30

#### En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé (m)	Linéaire posé (m)	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposés	Montant (k€)
FONTCOUVERTE-LA TOUSSUIRE	Sécurisation Remplacement du poste télécommandé Camping, endommagé par un accident de la route, par un poste 250kVA. Alimentations en souterrain	255	320	1	1	67
CHAMBERY	Déplacement d'ouvrage 150° avec participation av Anney	0	850			40
CHATEAUNEUF	Déplacement réseaux HTA et BT (torsadé 70°) pour création lotismnt - Hameau Tardevel	165	105			33
LA CROIX DE LA R	Déplacement réseau BT pour RTE - Croix de la Rochette	382	540		1	96
ST BON TARENDAISE	Déplacement poste HTA / BT - COURCHEVEL 1850	340	560	1	1	66

### Les travaux dans les postes-sources

Le programme d'investissements dans les postes-sources s'oriente principalement autour de 3 axes :

- le renforcement lié à une évolution importante des puissances appelées : création de poste-sources, ajout ou renforcement de transformateurs HTB/HTA,
- la qualité par la fiabilité : renouvellement de tout ou partie du poste-source (contrôle-commande, rames HTA, ...),
- la sécurité et la réglementation : Neutre Compensé (NC), élimination PCB, sécurité des tiers.

Dans ce cadre, en 2011 sur le territoire de la concession, nous avons ainsi :

- renforcé le poste de Vignotan à Brides-les-Bains par l'ajout d'un transformateur 63/20kV 20 MVA afin d'accompagner le développement de la zone,
- remplacé les Transformateurs de Courant d'Injection du poste de Ste-Hélène du Lac pollués au PCB. A fin 2012, il n'y aura plus d'appareils pollués à plus de 50 ppm PCB dans les postes sources de Savoie,
- amélioré la sécurisation interne du poste de Grand Verger à Chambéry afin de fiabiliser l'alimentation de l'agglomération,
- passé en NC (MALTEN) le poste de Yenne. A fin 2011, 35% de la cible du programme MALTEN ont été réalisés sur la Savoie et ces opérations se poursuivront à raison de 1 à 2 postes par an.



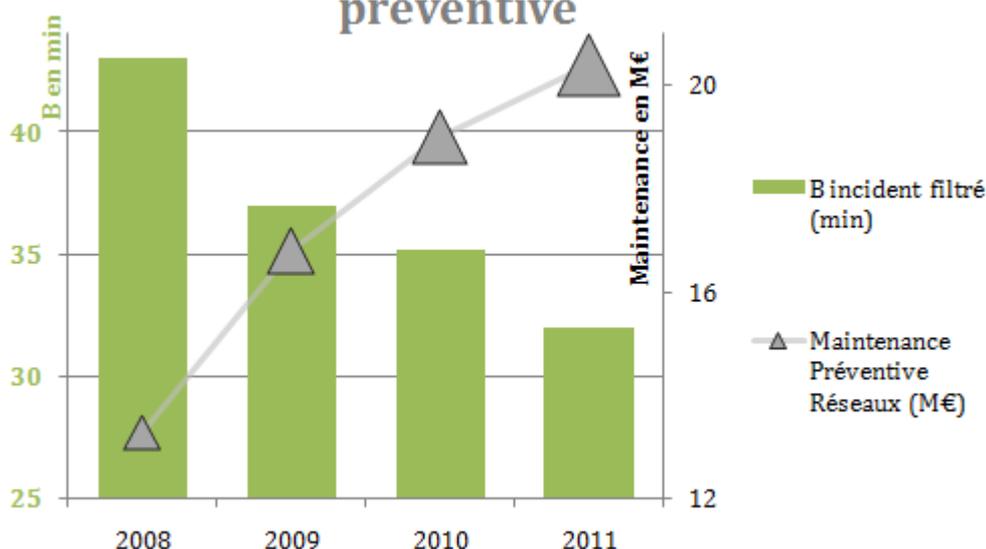
## A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire

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

Afin de limiter le nombre d'incidents HTA et BT, la stratégie régionale d'ERDF s'oriente depuis 2009 vers un renforcement significatif des travaux d'élagage. En 2011, 9,2 millions d'euros ont ainsi été consacrés à l'élagage-abattage, répartis entre 7,6 en HTA et 1,6 millions d'euros en BT, soit une hausse de 15% par rapport à l'année 2010 et même de 75% si on compare à 2008. Le traitement des points faibles du réseau HTA s'est également poursuivi en menant des travaux sur la maintenance prédictive en lien avec la direction Recherche et Développement. Ces études ont abouti en 2011 à l'établissement d'un outil dénommé « photogabarit » qui définit des critères permettant de mieux prioriser nos interventions.

Les ressources financières globales consacrées à la maintenance préventive des réseaux sont passées de 13 millions d'euros en 2008 à 20,4 millions d'euros en 2011 dont 11,3 millions d'euros sur la maintenance réglementaire (élagage, mesures de terres, mise en conformité des hauteurs de ligne). Les bénéfices de cette politique sont directement perceptibles pour nos clients, puisque régionalement le nombre d'incidents sur les réseaux aériens a baissé d'environ 30% depuis 2008 et le critère B incident filtré ne cesse de s'améliorer : il passe de 43min en 2008 à 32min en 2011.

### B incident filtré <sup>(1)</sup> et maintenance préventive



(1) B incident filtré : critère ERDF permettant d'atténuer l'impact des aléas météorologiques importants

#### Élagage réalisé sur le réseau HTA et BT

	Savoie
	2011
Longueur de réseau traité (en km)	84 en HTA / 10 en BT
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	806

Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C2.2 et plus de détails sur les travaux d'ERDF sont proposés en C2.4.

#### A.1.3 Perspectives pour l'année 2012

ERDF poursuit ses efforts d'investissements pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques, avec un budget global pour 2012 qui est de 3 Md€, en hausse de plus de 10 % par rapport à 2011. Environ 43 % de cette somme sera consacrée au raccordement des nouveaux clients et des producteurs, ou à l'accompagnement de travaux de voirie.

Les dépenses concernant l'amélioration de la qualité connaissent également une augmentation significative pour développer les programmes de fiabilisation et sécurisation du réseau aérien HTA, de renouvellement des câbles souterrains HTA papier imprégné et de renouvellement des composants des postes-sources.

La stratégie d'investissements sur les réseaux moyenne tension est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. Ces investissements sont engagés de façon à poursuivre dans les années à venir



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

l'amélioration de la qualité perçue en 2011 au niveau national. Leur coordination avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour assurer une allocation efficace des investissements.

A ce titre, les conférences instituées par l'article 21 de la loi NOME sont un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité, partagés par les différents acteurs.

### La nécessaire convergence des efforts d'investissement des différents maîtres d'ouvrage

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux financés par les autorités concédantes.

Au plan local, ERDF et le SDES ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers, non seulement la convention spécifique aux enfouissements de réseaux basse tension (article 8) mais également par le biais, depuis 2011, d'une convention spécifique aux travaux sur les ouvrages HTA, garants d'une amélioration significative de la qualité.

### Les principaux chantiers 2012

Dans la continuité des travaux réalisés en 2011, les programmes d'investissements « sources » (cf. carte page suivante) sur le territoire de la concession permettront en particulier de :

- remplacer les sectionneurs à rupture brusque par un disjoncteur transfo 42kV au poste d'Aiguebelle,
- améliorer la sécurisation interne du poste de Buisson Rond à Barberaz, afin de fiabiliser l'alimentation de l'agglomération Chambérienne,
- passer en NC (MALTEN) le poste de Buisson Rond en 2012 et ensuite, ceux de St-Pierre-d'Albigny et de la Motte-Servolex entre 2013 et 2015,
- préparer la construction du poste des Saisies (Hauteluce) en 2013-2014, pour lever les contraintes de capacité et améliorer la qualité de fourniture de plusieurs concessions (zone Megève, Espace Diamant),
- renforcer le poste de Malgovert à Seez par l'ajout d'un deuxième transformateur 63/20kV 20MVA en 2014.

Nos principaux travaux BT 2012 seront réalisés sur :

Commune	Libellé de l'affaire	Type Travaux	Poste-source	Départ HTA	Montant (k€)
LA BATHIE	Contraintes tension et intensité au poste Langon. Zone évolutive	Levée de contraintes réseau	ARLANDE	BATHIE	65
LE BOURGET DU LAC	Contraintes tension et charge, sur-longueur et faibles sections sur réseau du poste les Ciseaux	Levée de contraintes réseau	LA MOTTE SERVOLEX	BOURDEAU	60
LA BRIDOIRE	Cabine haute Charbonnier de type ouvert : trolleys, intersec non dimensionné pour un transfo de 400 kVA.	Modification d'ouvrage - Sécurité	AOSTE	VEREL	49
CESARCHES	Contraintes initiales avant raccordement au poste Les grangettes.	Levée de contraintes réseau	ARLANDE	CESARCHES	47
BEAUFORT	Poste Cabine Haute Ponts et Chaussées. Fortes contraintes de tension et d'intensité. Plusieurs raccordements TJ à venir	Levée de contraintes réseau	BEAUFORT	BEAUFORT	44
AIX-LES-BAINS	Poste Pichiotino, en coordination avec des travaux de la commune, renouvellement réseau fils nus par souterrain 150° Alu.	Remplacement pour obsolescence	AIX-LES-BAINS	REGENT	43
LA MOTTE-SERVOLEX	Suite Incident. Adaptation aux charges poste Les Boches avec restructuration réseau BT existant	Levée de contraintes réseau	LA MOTTE SERVOLEX	TREMBLAY	42
JONGIEUX	Suite Incident. Adaptation aux charges du poste Jongieux Haut. Coordination avec affaire Art 8.	Levée de contraintes réseau	YENNE	LUCEY	40
AIX-LES-BAINS	Poste Beau Site, bd de la Roche du Roi, réseau BT aérien vétuste et non conforme	Remplacement pour obsolescence	DRUMETTAZ	LE LAC	26

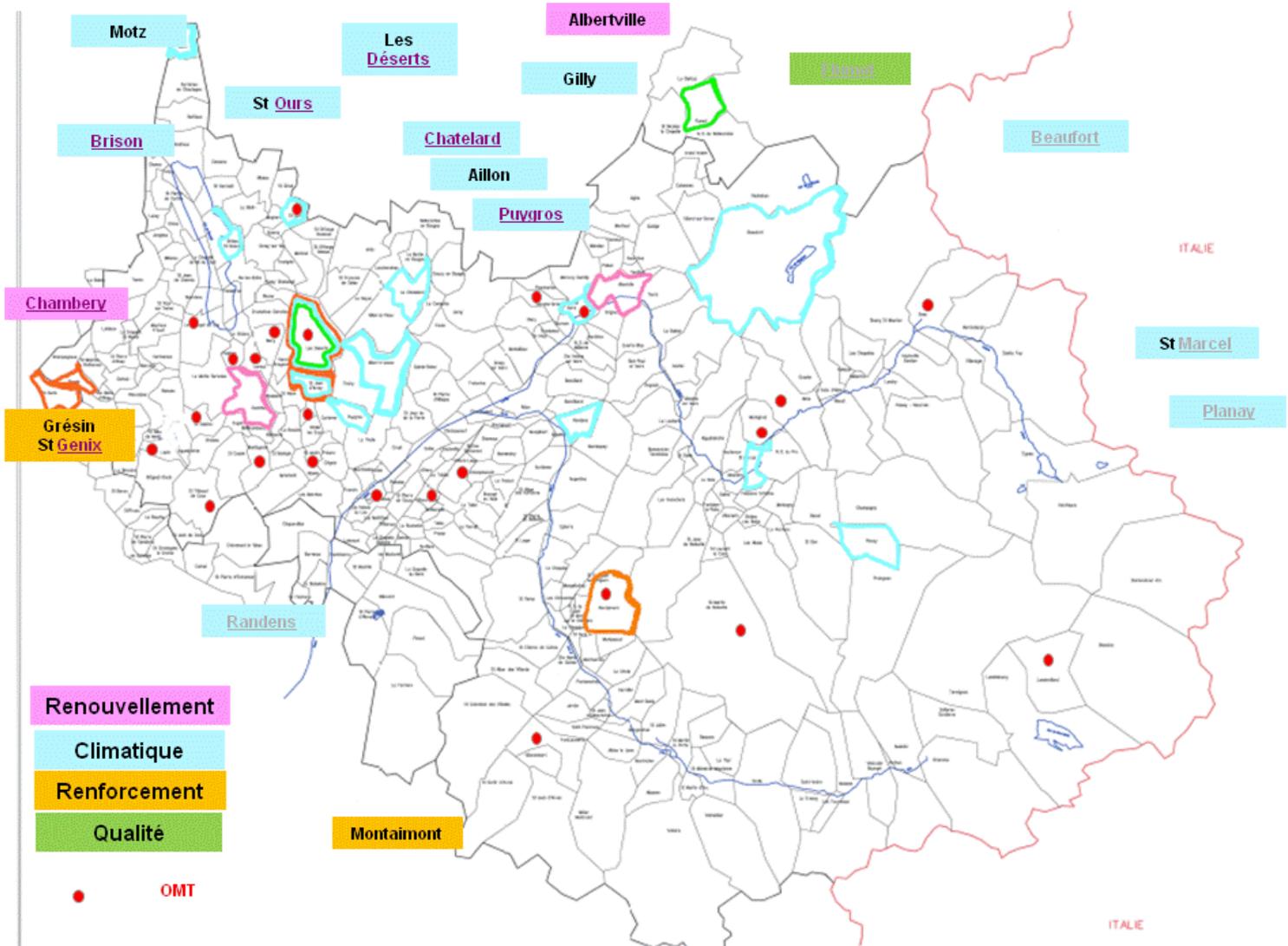


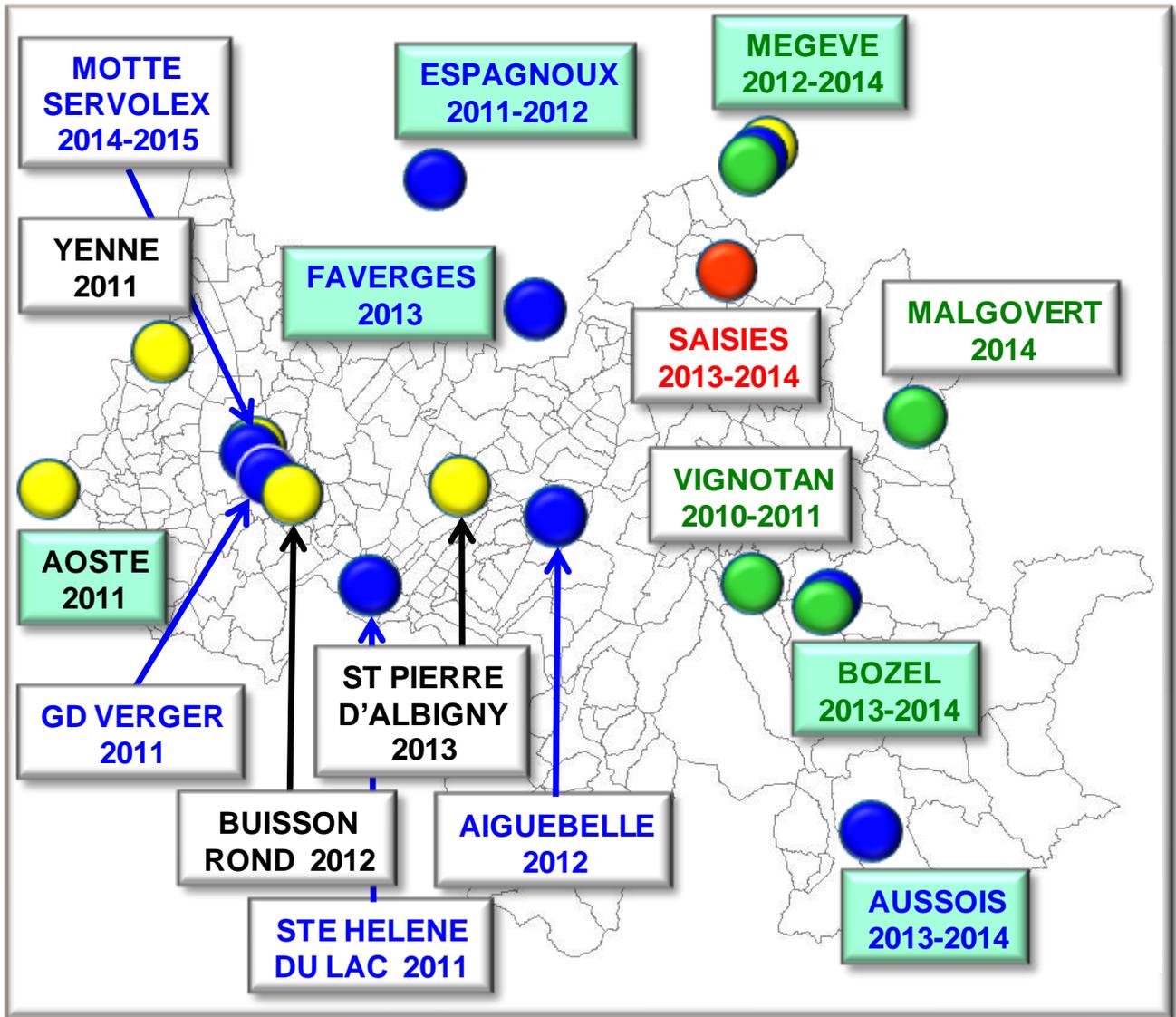
## A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire

Les 2 chantiers HTA majeurs de 2012 sont incontestablement la poursuite des travaux de mise en souterrain des ouvrages moyenne tension :

- depuis le poste de CHATEAUNEUF jusqu'aux AILLONS (via St Pierre d'Albigny),
- depuis le poste de BUISSON ROND jusqu'à la FECLAZ (via St Jean d'Arvey).

Ces 2 chantiers et les principaux HTA prévus en 2012 sont représentés sur cette carte :





*Carte des chantiers postes-sources  
(programme pluriannuel)*

- Création poste HTB/HTA
- Renforcement poste HTB/HTA
- Rénovations lourdes
- MALTEN ( Neutre Compensé )
- Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de la concession

Pour 2012, l'investissement prévisionnel sur les postes-sources situés sur le territoire du SDES est de 1260k€.



### 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 du site internet [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr). 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 ce site internet des numéros d'appels directs pour joindre les accueils ERDF (voir détail et numéros de téléphone en annexes D1 § « vos interlocuteurs »).

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2010	2011
Accueil Acheminement	93,8%	96,3%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	85,1%	93,9%
Accueil Dépannage	93,4%	90,3%

L'efficacité des accueils reste un élément primordial qui est mesurée par leur taux d'accessibilité. Alors que le nombre d'appels reçus est stable (341 961), on note une amélioration sensible du taux d'accessibilité Acheminement, à 96.3%.

Concernant le raccordement, les progrès enregistrés sur chacun des trois pôles d'accueil de Rhône-Alpes Bourgogne, notamment sur celui du Sillon Alpin qui s'est renforcé fin 2010, expliquent l'amélioration globale de 8,8 points et positionne notre région parmi les plus efficaces.

En juin 2011, afin d'améliorer la performance de notre Accueil Dépannage, nous avons changé d'outil statistique national, le taux d'accessibilité de la ligne Accueil Dépannage est donc un résultat mesuré sur les 6 derniers mois de 2011.

#### A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité

Après la refonte de son site internet en 2010, ERDF a poursuivi la simplification des processus de raccordement, tout en développant un outil internet qui facilite l'accès du client à son dossier.

Cette simplification s'appuie sur :

- un premier contact établi avec le client par courrier dès sa demande d'autorisation d'urbanisme formulée. L'objectif est de le sensibiliser sur la démarche et les principales étapes du raccordement en lui précisant plus particulièrement les pièces à fournir, l'inciter à le faire le plus en amont possible et lui donner nos coordonnées utiles. Un interlocuteur du client est alors clairement identifié,
- la mise en place de différents contacts avec le client, aux étapes clefs de son raccordement pour lui donner de la visibilité sur l'avancement de son dossier,
- un appel téléphonique à la fin des travaux, pour s'assurer de la bonne adéquation entre la demande et la réalisation. Ce contact permet aussi de dresser un premier bilan avant la mise en service du client,
- une démarche facilitant pour réduire entre autres, le délai entre la fin des travaux et la mise en service,
- un paiement optionnel par internet proposé depuis septembre 2011. Ce dispositif sécurisé contribue à une programmation plus rapide des travaux et à une diminution du délai total de l'opération.



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

### • Le raccordement des consommateurs

En 2011, ERDF a mis en service plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2010. Dans ce contexte, l'ensemble des actions engagées par ERDF sur la simplification des procédures a permis de réduire d'un jour le délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples.

Cette hausse, qui permet de revenir au niveau de 2008, intervient après deux années successives de baisse d'activité.

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

1. Le paiement intégral des travaux de raccordement
2. L'obtention d'une attestation de conformité - consuel
3. La souscription d'un contrat avec un fournisseur

#### Branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau :

Branchements d'installations de consommation	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1 208	1 541	27,6%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	56	52	-7,1%

La Savoie réunit encore d'importants investissements notamment grâce à la vitalité de certaines stations de sports d'hiver.

Nationalement, l'année 2012 devrait connaître une croissance moins soutenue, alors que sur Rhône-Alpes, la dynamique semble se poursuivre.

Dans le domaine du raccordement, la satisfaction globale est mesurée pour les clients particuliers et pour les clients professionnels dont la puissance est inférieure à 36 kVA :

Taux de satisfaction raccordement (clients BT ≤ à 36 kVA)	Maille Sillon Alpin		
	2010	2011	Maille nationale
Clients particuliers	67,2%	70,5%	81,1%
Clients professionnels	57,9%	65,9%	73,5%

Les mesures engagées pour la simplification et l'adaptation de nos organisations ont concouru à améliorer notamment notre taux de clients satisfaits tant sur le segment des particuliers, que sur le segment des professionnels, dépassant 70% de particuliers satisfaits et 65% de professionnels. Cette progression, bien que perfectible encore, a été également permise grâce à une meilleure information et à l'anticipation de la mise en service.

En outre, ERDF Savoie poursuit au travers de réunions d'échanges annuelles, le suivi spécifique d'acteurs locaux primordiaux en terme de raccordements que sont les bailleurs sociaux, mais également les promoteurs-constructeurs, les lotisseurs et les géomètres. Elle met aussi à disposition, un numéro de téléphone dédié aux services d'urbanisme des mairies, pour obtenir des informations sur les chiffrages, lors de l'instruction des permis de construire.

On peut aussi ajouter que le barème forfaitaire approuvé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), en vigueur depuis le 28 septembre 2011, a contribué à la progression de la satisfaction des clients concernés par un raccordement individuel (BT ≤ 36kVA sans adaptation de réseau). Ce barème forfaitaire devient plus simple et plus lisible.



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

### • Le raccordement des producteurs

Les conditions de rachat de l'électricité ont été modifiées début 2011, à l'initiative des pouvoirs publics, de façon à mieux réguler les demandes de raccordement. Leur nombre a ainsi significativement diminué : au niveau national, ERDF a constaté une diminution de 44% des mises en service d'installations photovoltaïques par rapport à 2010.

**Raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau :**

Raccordement d'installations de production	2010	Concession	
		2011	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1 347	<b>585</b>	-56,6%

Régionalement, la tendance nationale a pu être constatée en 2011, et sauf changement de politique en matière de fiscalité ou du prix de rachat de l'énergie, on peut encore s'attendre à une décroissance constante du nombre de demandes en 2012.

Pour répondre aux nombreuses demandes de raccordements d'installations photovoltaïques, ERDF met à la disposition des particuliers et des installateurs un portail dédié accessible depuis le site [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr).

### • Les installations de production raccordées au réseau

A fin 2011, 39 000 installations de producteurs sont raccordées sur les réseaux de distribution de Rhône-Alpes Bourgogne, pour environ 1200 MW. 99% de ces installations sont d'origine photovoltaïque, mais elles ne représentent que 20% de la puissance globale raccordée ; parmi les autres techniques, le solde de la puissance se répartit entre :

- 18% pour l'éolien,
- 26% pour l'hydraulique,
- 20% pour les cogénérations,
- 16% pour les autres (biomasse, biogaz, déchets ménagers...).

Sur la concession, le parc de producteurs se répartit de la façon suivante :

Installations de production à fin 2011	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	<b>2 558</b>	9 607
producteurs d'énergie d'origine éolienne	<b>1</b>	8
producteurs d'énergie d'origine hydraulique	<b>32</b>	57 541
autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>7</b>	31 201

\* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA.

A comparer aux 1 876 installations de production qui étaient comptabilisées à fin 2010 (545 pour 2009).

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

Sur Rhône-Alpes Bourgogne, 33 500 raccordements ont été mis en service en 2011 et réalisés dans les délais dans 90% des cas.



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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2010	2011	variation
Concernant les branchements réalisés sans adaptation de réseau	79	77	-1,6%

Malgré la nette augmentation du nombre de raccordements de consommateurs, la simplification des processus et leur meilleure maîtrise ont permis de légèrement améliorer le délai moyen de réalisation des travaux, mais il reste perfectible.

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

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients. 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.

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	90,5 %	<b>89,8%</b>
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	89,2 %	<b>89,0%</b>

#### • La gestion des réclamations

Au niveau national, on constate une augmentation moyenne de 16% par rapport à 2010. Plus de 98 % de ces réclamations 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 », prévu dans le tarif «TURPE 3».

Au niveau de la concession, ce sont 1 569 réclamations qui ont été enregistrées et se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2011	
Raccordements	14,1%	
Relève et facturation	40,9%	
Accueil	1,8%	
Interventions techniques	25,3%	
Qualité de la fourniture	17,9%	
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	

En 2011, l'item « Relève et facturation » est particulièrement important du fait d'une nouvelle procédure visant à saisir les demande de redressement directement en réclamation alors que ce n'était pas systématiquement le cas préalablement.

Le taux de réclamations « qualité de fourniture » diminue légèrement malgré les aléas climatiques majeurs subis pendant la période.

Le Service National des Utilisateurs du Réseau d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur national de l'énergie et des médiateurs des Fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.

*Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients 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 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.

Sur CHAMBERY, les conventions ANRU et CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Sociale) initiées en 2007 se sont poursuivies. Ces dispositions permettent la mise en place de correspondants de nuit, mais également la facilitation des déménagements et relogements des clients concernés par un programme de rénovation urbaine.

##### • Autres actions de partenariat et de sponsoring

ERDF a procédé, gracieusement, au raccordement de la station de rechargement des véhicules électriques en face de la gare de CHAMBERY.



Inauguration de la station le 16/09/2011



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

Le partenariat avec l'atelier de peinture, l'ENVOLEE, de l'association des paralysés de France a continué en 2011, tout comme celui avec l'Orchestre TETRALYRE :



*Peinture d'Aurélie Becouze de l'Atelier de peinture l'ENVOLEE*

L'innovation d'un agent technique (la mise au point d'un court-circuiteur réutilisable) a été confiée au CAT d'AIX LES BAINS pour assemblage et mise en œuvre.

*Signature de la convention avec le CAT le 07/11/2011*

*Orchestre TETRALYRE*



Pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive, ERDF Savoie a organisé des réunions d'échanges avec les secrétaires de mairies, en présence du SDES (4 réunions en 2011).

Par ailleurs, en tant que partenaire de l'association des maires de Savoie, ERDF les a retrouvés à l'occasion du salon des maires de France, organisé en novembre à Paris.



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

Le 30 mars 2011, ERDF a organisé une visite de l'Agence de conduite des réseaux, basée à EPAGNY.



O'Festival ERDF Savoie Grand Revard : Les Mondiaux de course d'orientation se sont déroulés du 10 au 20 août 2011 avec des parcours dans les villes de Chambéry, d'Aix et sur le plateau de Savoie Grand Revard. Parallèlement, s'est tenu le « O'Festival ERDF Savoie Grand Revard », ouvert au grand public.



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

#### • Les travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

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, afin de minimiser son impact sur l'environnement.

Sur le territoire de la concession, le tableau suivant donne une lecture de l'emploi de ces techniques discrètes en fonction des zones.

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2010	2011
En agglomération	91 %	93 %
Hors agglomération	83 %	91 %
En zone classée	100 %	100 %
<b>Total</b>	<b>86 %</b>	<b>92 %</b>

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

Pour l'année 2011, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante (ou éventuellement des communes) est contractuellement de 637,5 k€.

La nouvelle convention signée le 21 juin 2011, pour la période 2011-2013 précise que les montants annuels attribués par ERDF doivent être consommés au cours de chaque exercice. Le SDES a dû revoir la liste des chantiers faisant l'objet de l'attribution d'ERDF, occasionnant ponctuellement le basculement sur « l'attribution article 8 », de chantiers initialement prévus en fonds propres du syndicat.

De plus, pour les années 2011 et 2012, ERDF a accepté, à titre exceptionnel, le report des engagements de la précédente convention, à hauteur maximale de 350 k€ annuels pour 2011 et 2012.



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

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

ERDF Savoie poursuit, pour les sites isolés loin de tout réseau public d'électricité, sa participation au financement d'installations à base d'énergies renouvelables : 3 sites isolés réalisés en technique hydraulique, ont été mis en service en 2011 et sont entrés dans la concession.

Le refuge de Prariond (Val d'Isère)



Le refuge La Femma (Termignon)

Chalet des Halles (Notre Dame du Pré)





### A.4 Les éléments financiers de la concession

Pour l'exercice 2011, ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité. Depuis 2010, sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la ventilation des coûts au périmètre de la concession a été menée. De même, 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	
	2010	2011
Recettes d'acheminement	105 708	105 176
Autres recettes	7 920	9 336
Autres produits divers	14 046	17 490
<b>Total produits</b>	<b>127 674</b>	<b>132 003</b>

Charges (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010	2011
Achats et charges d'exploitation <sup>3</sup>	81 030	82 998
Contribution au FACE et redevance de concession <sup>4</sup>	5 459	5 120
Dotations nettes d'exploitation	28 684	27 369
Autres charges diverses	7 648	6 408
<b>Total charges</b>	<b>122 821</b>	<b>121 894</b>
Contribution à l'équilibre	2 708	2 290

Résultat (en k€)	2010	2011
<b>Total des produits – Total des charges<sup>5</sup></b> (y compris contribution à l'équilibre)	<b>2 146</b>	<b>7 819</b>

Au titre de l'exercice 2011, ERDF a enregistré une progression significative de son résultat d'exploitation qui se traduit de la même façon sur la concession.

Ce bon résultat reflète la maîtrise des charges, notamment par l'optimisation des achats d'énergie pour compenser les pertes réseau, mais également la croissance des recettes : malgré la baisse des volumes acheminés (contexte économique difficile, douceur climatique) les produits d'exploitation progressent, du fait des indexations tarifaires et de la croissance des autres recettes.

*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 C.3.1.

<sup>3</sup> Depuis 2010, au sein de la rubrique achats et charges d'exploitation, la ventilation des charges de personnel affectées à l'exploitation est différente pour les agents travaillant sur le réseau (au prorata des km de réseau) et pour les autres agents (au prorata du nombre de clients).

<sup>4</sup> La « Contribution au FACE », versée par ERDF au niveau national et dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale.

<sup>5</sup> La différence entre les produits et les charges, y compris la contribution à l'équilibre, indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.



### A.4.2 Les informations patrimoniales

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

#### • Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2011

Sur la concession

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	417 149	257 052	582 513
Postes HTA/BT et transformateurs	69 078	28 738	98 885
Branchements et comptages	130 371	77 817	163 103
Autres biens	9 328	5 228	10 507
<b>Total</b>	<b>625 926</b>	<b>368 834</b>	<b>855 008</b>

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 BT aériennes torsadées : 50 ans, autres 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 2011, 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.

#### **Changement d'estimation des durées de vie de certains biens relevant de la distribution publique d'électricité**

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, des études ont été lancées en 2011 et ont porté à date sur la durée de vie des canalisations basse tension. Elles ont conduit à ré-estimer la durée de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans. Cette modification s'analyse comme un changement d'estimation pris en compte de manière prospective. Elle se traduit par une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour les ouvrages qui deviennent renouvelables après le terme de la concession, ainsi que par une moindre dotation aux amortissements et à la provision pour renouvellement de l'exercice par rapport à l'exercice 2010. Ces études se poursuivront en 2012 sur les autres catégories d'ouvrages.



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

### • La variation des actifs concédés au cours de l'année 2011

Sur la concession

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2011 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2011
Canalisations HTA/BT	404 328	9 346	5 506	2 031	<b>417 149</b>
Postes HTA/BT et transformateurs	67 047	2 298	271	539	<b>69 078</b>
Branchements et comptages	123 918	5 640	1 945	1 132	<b>130 371</b>
Autres biens	8 476	829	128	105	<b>9 328</b>
<b>Total</b>	<b>603 768</b>	<b>18 113</b>	<b>7 850</b>	<b>3 806</b>	<b>625 926</b>

Les valeurs brutes « pro forma » correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2011.

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

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

### • 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€)	Concession	
	2010	2011
Contre-valeur des biens concédés	360 648	<b>368 834</b>
Valeur nette comptable des financements ERDF	225 206	<b>230 021</b>

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contre-valeur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant.
- La valeur nette comptable des financements ERDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : elle 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.

La progression de la contre-valeur nette des biens concédés traduit la dynamique d'investissement : 26 M€ de mises en service d'immobilisations en 2011 dont 70 % financés par le distributeur.



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

<b>Droit sur les ouvrages futurs</b> (en k€)	Concession	
	2010	2011
Amortissement du financement du concédant	85 753	91 065

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

<b>Provision pour renouvellement</b> (en k€)	Concession	
	2010	2011
Provision	105 335	99 367

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition supra). 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.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 intègre la reprise de provision sur les canalisations basse tension aériennes torsadées relative aux ouvrages qui deviennent renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 40 ans à 50 ans.

Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne "reprises sur amortissements et provisions" du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.

*Un niveau de détail supplémentaire sur les 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>41</b>
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente .....	41
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1 <sup>er</sup> juillet 2011 .....	42
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers .....	43
B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) .....	44
<b>B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente</b> .....	<b>45</b>
<b>B.3 La relation clientèle</b> .....	<b>46</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	46
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	47
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services .....	49
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b> .....	<b>53</b>
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	53
B.4.2 Une organisation adaptée .....	54
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant .....	56
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	56
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	56
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité .....	57



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

**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 du périmètre de la concession.

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.

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

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

### Tarif réglementé de vente

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

### 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.

À partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Énergie 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 offres de marché :

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA <sup>6</sup>	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres 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
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

##### Les taxes locales 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 trois :

- 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,

<sup>6</sup> PS : Puissance souscrite



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

- 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.

Les textes d'application de la loi NOME prévoient que seuls les syndicats avec la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution publique d'électricité (AOD) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition sera effective au 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'année 2011 étant considérée comme une année de transition.

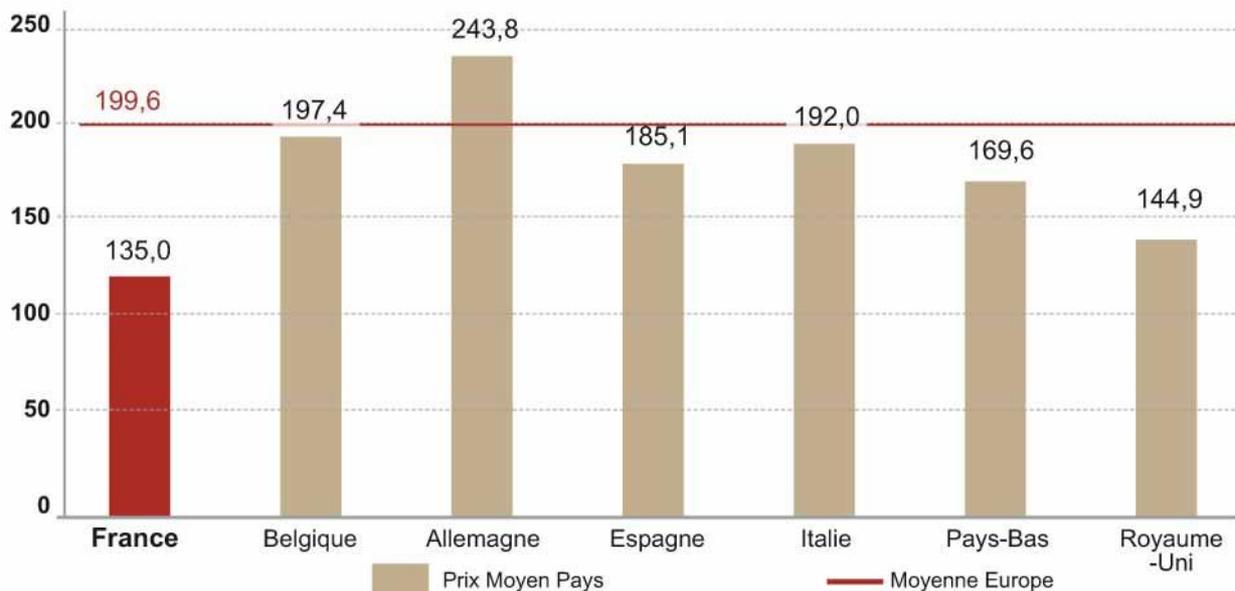
Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des taxes communale et départementale sur la consommation finale d'électricité (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site [www.impôt.gouv.fr](http://www.impôt.gouv.fr).

### B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> juillet 2011

L'arrêté fixant l'évolution des tarifs de l'électricité a été publié le 30 juin 2011 au Journal Officiel par le Gouvernement pour application au 1<sup>er</sup> juillet.

La hausse globale de la facture est de 2,9 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels, de 2,9 % HTVA en moyenne pour les clients non résidentiels (tarifs bleus), de 4,5 % HTVA pour les sites au tarif jaune, et de 4,9 % HTVA pour les sites au tarif vert (entreprises et collectivités).

### Les tarifs des clients particuliers en France et les prix en Europe en 2010 en €/MWh toutes taxes comprises



Pour EDF, la priorité est de préserver, dans la durée, la compétitivité de l'électricité française. Cela nécessite une politique d'investissements dans la qualité, la sécurité et la pérennité du parc de production qui doit être reflétée dans les évolutions des tarifs de l'électricité. Elle s'accompagne d'un engagement résolu d'EDF auprès de ses clients pour les aider à maîtriser leur consommation énergétique.



### B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » ont été modifiées au 15 octobre 2011 en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR), après avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

Les modifications apportées consistent notamment à mettre en conformité les CGV de fourniture d'électricité EDF avec les nouvelles dispositions législatives apportées par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME ».

Les principales modifications sont les suivantes :

#### **Art. 3-1 : Date de prise d'effet du contrat**

En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de 21 jours à compter de la date à laquelle EDF a été informé par le client de son acceptation de l'offre.

#### **Art. 4-3 : Résiliation du contrat**

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

#### **Art 7-2 : Modalités de facturation**

EDF adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire ou pour la même option de prix sur la période concernée.

#### **Art 8-6 : Délai de remboursement**

En cas de résiliation du contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de 2 semaines après la date d'émission de la facture de résiliation.

#### **Art 11-1 : Modes des règlements internes des litiges**

Les coordonnées de l'instance d'appel que le client peut saisir s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Centre de Relation Client figurent désormais dans les CGV :

EDF Service National Consommateurs

TSA 20021

49975 Blois Cedex.

#### **Art 13 : Correspondance et informations**

Pour contacter EDF, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF au 09 69 32 15 15 (appel non surtaxé).

Pour les offres Tarif Bleu et Mon Contrat électricité, les coordonnées d'Électricité Réseau Distribution France (ERDF) sont complétées par l'adresse de son site Internet :

<http://www.erdfdistribution.fr>

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel>

### **B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (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 et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie.

La CSPE est due par les consommateurs finaux d'électricité au prorata de leur consommation. Sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), le gouvernement arrête le montant des charges à compenser et la contribution unitaire par kWh. Le niveau de la CSPE n'avait pas évolué depuis 2004, alors que les charges de service public à compenser ont subi une augmentation importante et croissante, notamment en raison du rachat de l'électricité d'origine renouvelable : cette situation a entraîné un déficit de compensation très important pour EDF. En 2011, la CSPE a évolué de 4,5 €/MWh à 7,5€/MWh au 1<sup>er</sup> janvier et de 7,5€/MWh à 9 €/MWh au 31 juillet.



## 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

#### Total tarifs réglementés

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	284 515	<b>286 822</b>	0,8%
Énergie vendue en kWh	2 728 005 806	<b>2 679 440 359</b>	-1,8%
Recettes en €	234 639 208	<b>248 085 216</b>	5,7%

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 kW.

#### Tarif bleu

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	279 081	281 309	0,8%
Énergie vendue en kWh	1 551 408 683	1 517 384 021	-2,2%
Recettes en €	138 737 950	145 726 261	5,0%

#### Tarif jaune

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	3 744	3 827	2,2%
Énergie vendue en kWh	419 283 922	407 329 678	-2,9%
Recettes en €	40 452 096	41 577 168	2,8%

#### Tarif vert

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1 690	1 686	-0,2%
Énergie vendue en kWh	757 313 201	754 726 660	-0,3%
Recettes en €	55 449 162	60 781 787	9,6%



### B.3 La relation clientèle

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

##### • L'approche multicanal

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 (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). Pour accompagner ses clients, EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, leur permettant de nous joindre à tout moment et comme ils le souhaitent, par internet, ou leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels essentiellement le téléphone.

L'année 2011 a permis de développer et animer les canaux automatisés tout en optimisant le parcours clients.

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

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

##### Quelques nouveautés pour l'année 2011 :

- lancée au 1<sup>er</sup> semestre 2011, une application sur smartphone ou site mobile permet aux clients d'accéder simplement aux informations les plus courantes, et d'être mis en relation par téléphone avec un conseiller pour les demandes complexes ;
- depuis le 29 novembre 2011, les clients peuvent souscrire leur contrat de fourniture d'électricité via internet dans leur espace Client, bénéficiant notamment d'un conseil tarifaire personnalisé en ligne.
- 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 une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- Les **canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 122 boutiques complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière spécifiquement dédiée à la solidarité** qui permet par ailleurs de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients.



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

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

#### • Par le canal boutiques :

Constitué de **122 implantations** réparties sur le territoire national, le canal boutiques répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

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

#### • Par le réseau des Points Services à La Poste (et en mairie) :

Les services d'EDF sont présents dans 427 Points Services, principalement des bureaux de Poste (397) ou des locaux de collectivités territoriales. Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite avec un conseiller EDF.

Les clients d'EDF peuvent régler gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste.

#### • Par ses engagements dans le développement de structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs :

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

EDF est partenaire de 200 structures de médiation, et de nombreuses associations : Fondation Abbé Pierre, Secours Catholique, Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Envie et autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF est engagée au sein de la direction de l'Union Nationale des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et vient de signer le renouvellement de son partenariat avec l'Union Nationale des CCAS (Centre Communal d'Action Sociale).

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

EDF est partenaire, avec d'autres opérateurs, de l'expérimentation du Comité Interministériel d'Aménagement des Territoires "Plus de services en milieu rural", à travers une convention signée en septembre 2010.

### 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



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

fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour (source : Médiateur National de l'Énergie). Un client qui souhaite réclamer peut 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 207 000 réclamations écrites enregistrées en 2011 sur les marchés particulier et professionnel, seuls 21 700 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

**Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2011 en particulier :**

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients professionnels ayant une réclamation,
- l'organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux (appui de conseillers et de conseillers experts permettant un traitement immédiat des réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des managers sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- le déploiement d'une politique de visibilité via l'annonce de délais de réponse prévisionnels et le développement de solutions d'accusé de réception multicanal afin de sécuriser le client sur la prise en charge de sa réclamation.

### 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**



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

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

Réclamations écrites	2010	2011	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	20 035	21 114	5,4%

### • 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	2011	Variation
Concession	27 085	24 436	-9,8%

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

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

La clientèle est répartie en 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,...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

#### Les 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 2011, ce sont ainsi près de 53 000 clients particuliers et 9 000 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone soit 6 002 clients particuliers et 1 145 clients professionnels sur la région Rhône Alpes Auvergne.

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. 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. En effet, descendre à une maille plus fine



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

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

Par ailleurs, le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale 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 2011, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.**

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, EDF a développé de nouvelles actions en 2011 :

- Développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet
- Adaptation de la démarche commerciale aux différents types de clients en développant notamment la posture relationnelle
- Développement de la qualité de la réponse via des solutions d'enregistrement des communications téléphoniques, l'enrichissement des parcours de formation et la mise en place d'un soutien « temps réel » pour favoriser une réponse immédiate pour le client en cas de demande complexe
- Mise en place de confirmations d'actes en mode multi-canal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande
- Renforcement de la réactivité dans la mesure de la perception client via une question envoyée « à chaud » par SMS suite à contact et permettant de travailler la satisfaction au plus près du terrain.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

#### Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
EDF Rhône-Alpes Auvergne	84,2%	84,7%

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

#### Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
EDF Rhône-Alpes Auvergne	82,5%	85,6%

### Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités territoriales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2011, 1 270 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 et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

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



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

**En 2011, la satisfaction des collectivités territoriales dans sa 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 territoriales attendent qu'EDF les informe sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services permettant de réaliser des économies d'énergie.

Au cours de l'année 2011, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales :

- 97 508 e-mails et 32 979 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2011 pour les informer sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes.
- pour rendre la recherche plus intuitive sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr), EDF a remodelé l'espace visiteur du site. Plus de 418 000 visites ont été comptabilisées en nette progression par rapport à 2010. La rubrique d'actualité régionale, mise à jour mensuellement, est disponible pour l'ensemble des régions. Elle répond au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de factures ou de bénéficier de factures électroniques.
- plus de 104 000 clients reçoivent mensuellement **la newsletter électronique Commun'idée** : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs.
- plus de 9 700 clients reçoivent chaque quadrimestre **la newsletter Commun'idée spécifique aux bailleurs sociaux**.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2012 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF,
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement de nature technique émise par les collectivités,
- offrir la possibilité à nos interlocuteurs des collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

#### Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
National	82,0%	82,0%

#### Les clients Entreprises

Deux enquêtes de satisfaction, nationales, 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 2011, 109 clients grands comptes, et 2 455 entreprises ont été interviewés, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.



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

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

**En 2011, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 74,2% sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.**

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

Au cours de l'année 2011, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ont été fortement accentuées en 2011 : 165 464 courriers et 6 048 e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, des taxes, ainsi que 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 : 966 347 visites d'entreprises ont été enregistrées, soit une légère inflexion des connexions par rapport à 2010.
- en outre, 280 000 clients reçoivent la **newsletter électronique Energie-news**, envoyée tous les deux mois. Elle a été profondément remaniée : la formule est plus innovante, comporte des sources d'informations variées et des témoignages de clients. Preuve de son succès, elle a été diffusée à 1 million 660 exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2012 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.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

#### Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
National	73,0%	74,2%



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

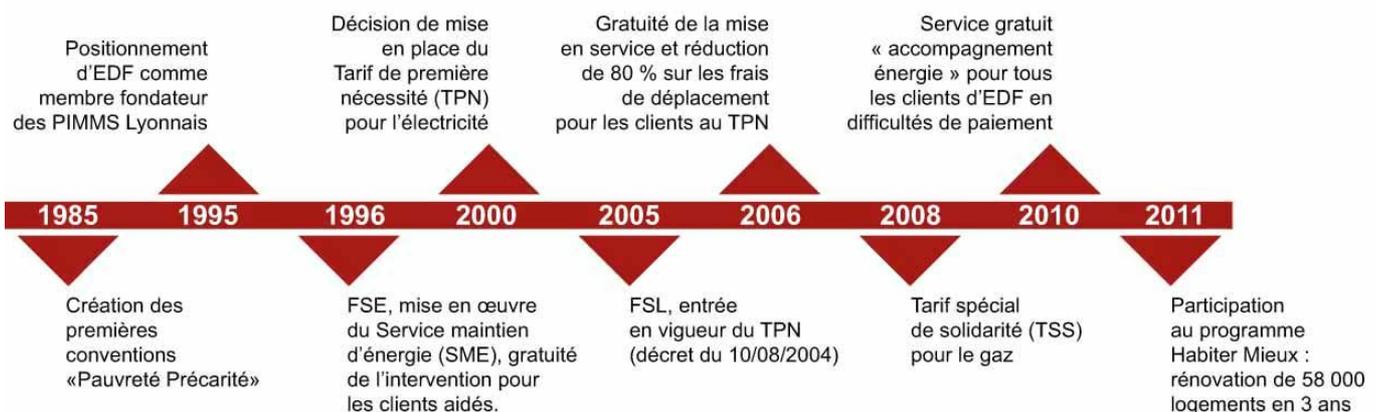
### B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif premier d'accompagner, de lutter contre la précarité, en focalisant l'action d'EDF sur la diminution des impayés d'énergie.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle 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 adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale, et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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



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

- EDF, premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 23 M€, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer 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 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers KWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.
- EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF pourra mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.



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

- 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).

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.

Près de 210 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2011 sur l'ensemble du territoire.

Près de 1 000 000 de clients bénéficient chaque année d'une protection en période hivernale.

### 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.

#### Chiffres clés :

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

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2011.

**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.

**535 000 foyers** bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

Près de **1 000 000 de clients** bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale.

**350 conseillers** et correspondants solidarité.

**200 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2011 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et PSP (Points Service Public).

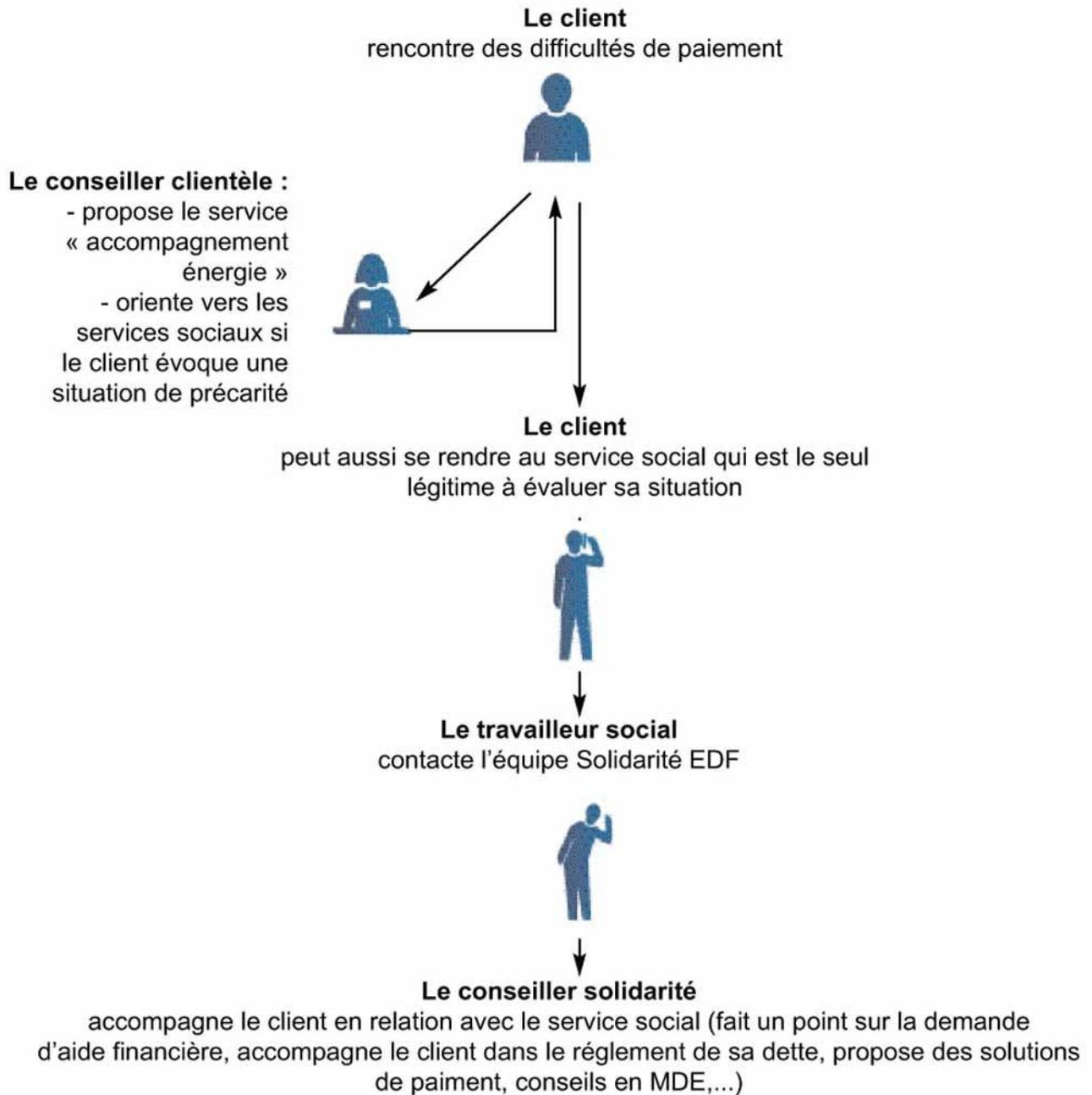
**89 %** des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de juin 2010).

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



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

### 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 a renouvelé son partenariat en 2011 avec 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 SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français 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. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, 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 permis de créer **2 000 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique

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

Des partenariats innovants avec le monde associatif :

- action MDE avec une régie de quartier à Chambéry, l'ASDER, et Chambéry Métropole,
- EDF est l'énergéticien de référence pour les collectivités locales dans le cadre du programme Habiter Mieux et contribue au financement de l'ANAH à hauteur de 850 euros par logement rénové.

Plusieurs actions préventives engagées, grâce à la dotation complémentaire de 6 000 euros d'EDF au département :

- formation des travailleurs sociaux du département à la maîtrise de la demande énergétique pour les familles en difficultés,
- 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 sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Savoie est de 94 000 euros, soit 88 000 euros d'aides curatives et 6 000 euros d'aides préventives.

Participation EDF au FSL	2010	2011	Variation
Département	86 000	94 000	9,3%

A titre indicatif, il convient de noter que 928 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

#### • Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Suite à une proposition des pouvoirs publics faite à l'été 2010, les réductions accordées aux clients bénéficiant du TPN ont été augmentées de 10 points au 1er janvier 2011.

Les réductions s'appliquent sur l'abonnement et les 100 premiers kWh consommés par mois. Le tarif social TPN permet ainsi une économie moyenne sur la facture d'électricité de 90 euros par an, soit environ 20 %.

Bénéficiaires du TPN	2010	2011	Variation
Concession	2 007	2 050	2,1%

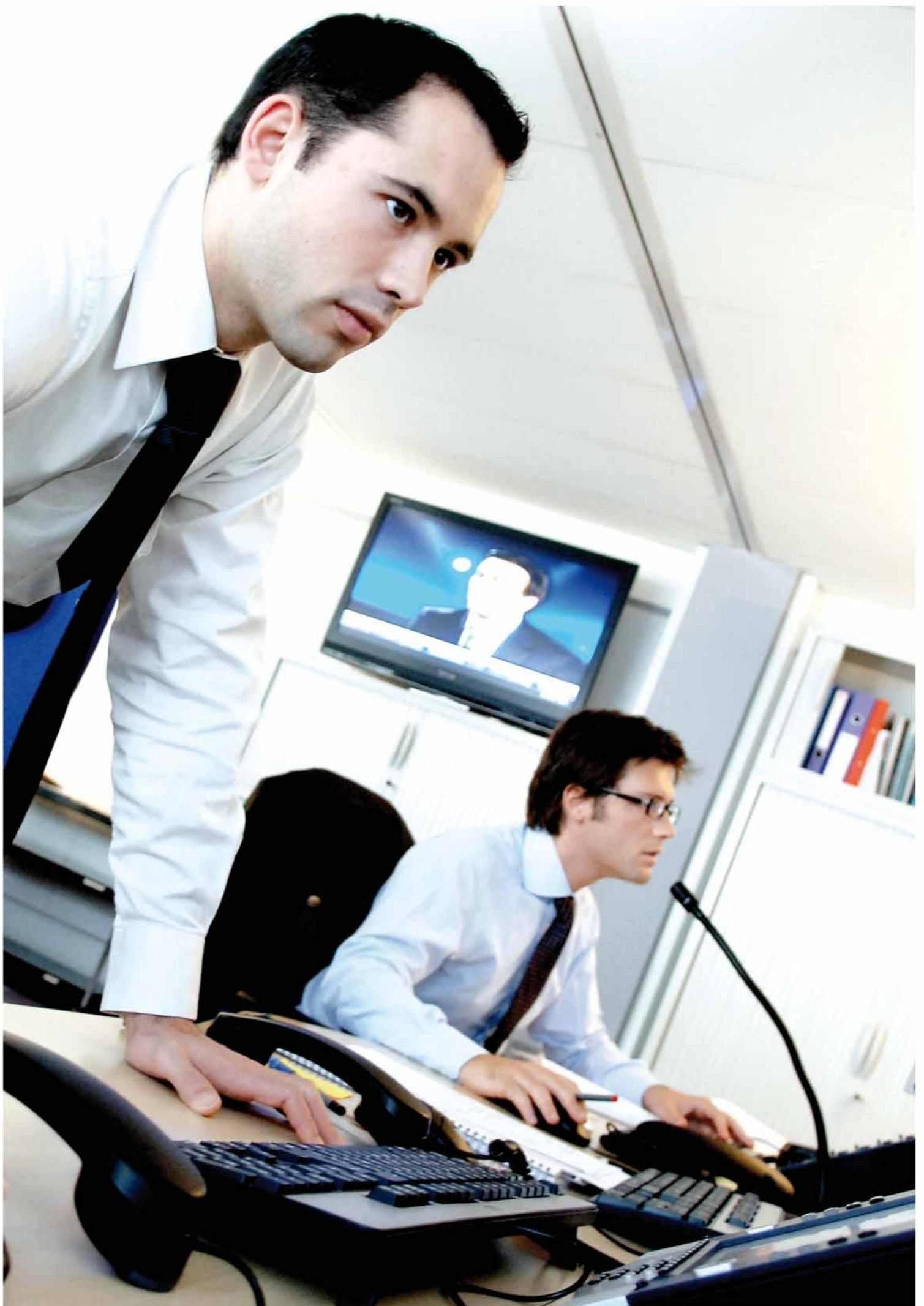
Le nombre de ménages bénéficiant du TPN est resté stable en 2011.

Le décret fixant l'automatisation du Tarif de Première Nécessité paru le 8 mars 2012 au Journal Officiel devrait permettre d'augmenter de manière significative le nombre de bénéficiaires du TPN. A compter de mars 2012, le tarif social de l'électricité sera attribué automatiquement par EDF à ses clients éligibles, dans un délai de 15 jours suivant l'envoi d'un courrier d'information et sauf opposition de leur part.

Les ayants droit qui ne sont pas identifiés comme clients recevront, comme précédemment un courrier d'information et une attestation leur permettant de faire valoir leur droit.

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

Services « accompagnement énergie »	2011
National	208 110



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



<b>C.1 Les clients.....</b>	<b>60</b>
C.1.1 Panorama des clients de la concession .....	60
C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente .....	61
C.1.3 La qualité des relations et des services .....	61
C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....	63
<b>C.2 Le réseau et la qualité de desserte .....</b>	<b>63</b>
C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011 .....	64
C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011 .....	65
C.2.3 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	66
C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession .....	68
<b>C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....</b>	<b>74</b>
C.3.1 Présentation et modalités de calcul .....	74
C.3.2 Calcul des éléments financiers .....	76
<b>C.4 Les données patrimoniales .....</b>	<b>79</b>
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée .....	79
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée .....	80
<b>C.5 Les flux financiers de la concession .....</b>	<b>81</b>
C.5.1 Les redevances de concession .....	81
C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1 .....	81
C.5.3 Autres contributions financières.....	81

### 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
		C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
		C3				
Tarif jaune		C4	BT	> 36 kVA		
Tarif bleu		C5		≤ 36 kVA		

Total des clients de la concession	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	304 695	<b>308 163</b>	1,1%
Énergie acheminée en kWh	3 072 289 964	<b>2 992 175 453</b>	-2,6%
Recettes d'acheminement en €	107 552 942	<b>109 780 533</b>	2,1%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	298 714	302 125	1,1%
Énergie acheminée en kWh	1 627 990 186	1 560 398 995	-4,2%
Recettes d'acheminement en €	65 751 685	66 054 439	0,5%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	4 685	4 756	1,5%
Énergie acheminée en kWh	548 136 856	538 023 659	-1,8%
Recettes d'acheminement en €	21 378 932	22 270 369	4,2%

Total des clients HTA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1 296	1 282	-1,1%
Énergie acheminée en kWh	896 162 922	893 752 799	-0,3%
Recettes d'acheminement en €	20 422 325	21 455 725	5,1%



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

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

Totaux tarifs réglementés	Concession		Variation
	2010	2011	
Nombre de clients	284 515	286 822	0,8%
Énergie vendue en kWh	2 728 005 806	2 679 440 359	-1,8%
Recettes en €	234 639 208	248 085 216	5,7%

Tarif bleu	Concession		Variation
	2010	2011	
Nombre de clients	279 081	281 309	0,8%
Énergie vendue en kWh	1 551 408 683	1 517 384 021	-2,2%
Recettes en €	138 737 950	145 726 261	5,0%

Tarif jaune	Concession		Variation
	2010	2011	
Nombre de clients	3 744	3 827	2,2%
Énergie vendue en kWh	419 283 922	407 329 678	-2,9%
Recettes en €	40 452 096	41 577 168	2,8%

Tarif vert	Concession		Variation
	2010	2011	
Nombre de clients	1 690	1 686	-0,2%
Énergie vendue en kWh	757 313 201	754 726 660	-0,3%
Recettes en €	55 449 162	60 781 787	9,6%

### 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 vis-à-vis de l'action du distributeur en matière de qualité de fourniture, raccordement au réseau de distribution d'électricité, mise en service de l'installation électrique, intervention technique sur le point de livraison d'électricité (exemple : modification de puissance, changement de compteur...).

Pour 2011, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

#### Les clients particuliers et les clients professionnels raccordés en BT avec une puissance de raccordement ≤ à 36 kVA :

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Sur votre département	
	2010	2011
Clients particuliers	90,3%	89,8%
Clients professionnels BT (≤ 36kVA)	85,6%	89,0%



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

**Les clients raccordés en BT avec une puissance de raccordement > à 36 kVA ou raccordés en HTA (hors CARD) et les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD :**

<b>Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution</b>	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2010	2011
Clients C2-C4 (BT ou HTA hors CARD)	89,4%	80,3%
Clients entreprises CARD HTA	89,1%	91,7%

### 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 2011, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région est :

<b>Réponse aux réclamations</b> (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2010	2011
Taux de réponses sous 30 jours	97,9%	98,4%

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

<b>Prestations et interventions techniques</b> (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2010	2011
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	94,9%	96,5%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	94,6%	97,4%

## • Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente (TRV)

### 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.

<b>Indicateurs synthétiques de satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV</b>	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2010	2011
Clients particuliers (EDF Rhône-Alpes Auvergne)	84,2%	84,7%
Clients professionnels (EDF Rhône-Alpes Auvergne)	82,5%	85,6%
Clients collectivités locales (maille nationale)	82,0%	82,0%
Clients entreprises (maille nationale)	73,0%	74,2%



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

### L'attention portée aux réclamations des clients

<b>Réclamations écrites</b> (en nb)	2010	2011	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	20 035	21 114	5,4%

### 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).

<b>Conseils tarifaires</b> (en nb)	2010	2011	Variation
Sur votre concession	27 085	24 436	-9,8%

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

### • Les Fonds de solidarité pour le logement

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

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

<b>Participation EDF au FSL</b> (en €)	2010	2011	Variation
Département	86 000	94 000	9,3%

À titre indicatif, il convient de noter que 928 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

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

<b>Bénéficiaires du TPN</b> (en nb)	2010	2011	Variation
Concession	2 007	2 050	2,1%

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

#### C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011

##### • Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	2010	Concession 2011	Variation
	Réseau souterrain	2 112 159	
Réseau torsadé	41 847	41 044	-1,9%
Réseau aérien nu	1 667 731	1 638 568	-1,7%
Réseau total aérien	1 709 578	1 679 611	-1,8%
<b>Total réseau HTA</b>	<b>3 821 737</b>	<b>3 850 341</b>	<b>0,7%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>55,3%</b>	<b>56,4%</b>	

##### • Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT (en nb)	2010	Concession 2011	Variation
	Nombre de postes	5 457	

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2010	2011	Variation
	Postes en zone rurale	3 099	
Postes en zone urbaine	2 358	3 068	30,1%
<b>Nombre de postes</b>	<b>5 457</b>	<b>5 505</b>	<b>0,9%</b>
dont postes sur poteau	1 583	1 562	-1,3%
dont postes cabines hautes	210	200	-4,8%
dont postes cabines basses	1 123	1 127	0,4%
dont postes autres	2 541	2 616	3,0%

##### • Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2010	Concession 2011	Variation
	Réseau souterrain	2 750 592	
Réseau torsadé	2 321 688	2 283 696	-1,6%
Réseau aérien nu	183 394	172 526	-5,9%
Dont fils nus de faibles sections	96 800	90 886	-6,1%
Réseau total aérien	2 505 082	2 456 222	-2,0%
<b>Total réseau BT</b>	<b>5 255 674</b>	<b>5 312 021</b>	<b>1,1%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>52,3%</b>	<b>53,8%</b>	

##### • Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	2010	Concession 2011
	Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	51
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	4

\* : les OMT (Organes de Manœuvre Télécommandés) permettent d'isoler et de réalimenter à distance et rapidement des portions de réseau

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

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

Ouvrages par tranches d'âge	Concession		Postes HTA/BT
	Réseau HTA (km)	Réseau BT (km)	
< 10 ans	551	1 044	753
> 10 ans et ≤ 20 ans	935	1 703	787
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 032	1 535	2 279
> 30 ans et ≤ 40 ans	865	677	1 455
> 40 ans	467	353	231

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

### C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011

En 2011, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	43 881	46 732
Torsadé	15 511	13 027
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>59 392</b>	<b>59 759</b>
Dont pour information		
Extension	38 550	43 529
Renouvellement <sup>7</sup>	14 963	10 494
Renforcement	5 879	5 736

Ouvrages HTA mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	43 673	47 804
Torsadé	15	185
Aérien nu	1 238	1 515
<b>Total</b>	<b>44 926</b>	<b>49 504</b>
Dont pour information		
Extension	11 669	20 118
Renouvellement <sup>8</sup>	7 573	11 325
Renforcement	25 684	18 061

### Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2010	2011
Neufs	6 469	5 055
Modifiés	415	848
Supprimés	1 905	1 852

<sup>7</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

<sup>8</sup> Idem ci-dessus



### C.2.3 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**

La proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 26 février 2009 définit la notion d'événement exceptionnel. « Dans le cadre de la régulation incitative », sont notamment considérés comme des événements exceptionnels, « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle, au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ».

Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE 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)		
	2010	2011	Variation
Critère B HIX Concession	71,1	<b>104,3</b>	46,6%

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

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2010	2011
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,3	8,5
Dont réseau aérien	2,6	3,5
Dont réseau souterrain	2,1	1,8
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,1	4,8
Dont réseau aérien	1,5	1,0
Dont réseau souterrain	2,0	1,4
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	598	586
Brèves (de 1s à 3 min.)	975	689

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

Coupures pour travaux	Concession	
	2010	2011
Nombre de coupures pour travaux	841	690
Nombre sur réseau BT	465	444
Nombre sur réseau HTA	376	246
Temps moyen (min)	21,1	<b>18,6</b>

- **La fréquence des coupures**

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

Fréquence des coupures (en min)	Concession	
	2010	2011
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,3	1,1
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	4,0	2,5



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

### • Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2010	2011
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	7 162	546
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	6 293	0
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	8 000	2 235
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	36 217	47 223
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	15 074	31 812
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 748	15 706

*Nota : les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, ERDF et EDF.*

### • Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2010	2011
Taux de départs BT > 10 %	1,0%	1,1%
Taux de départs HTA > 5 %	8,5%	6,4%

### C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

En application de l'article 21 de la loi NOME, ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte rendu.

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des travaux réalisés sur le territoire de la concession qui ont été mis en service en 2011 avec leur localisation. Les montants affichés correspondent aux dépenses cumulées au 31 mars 2012.

#### • Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA (m)	Linéaire posé BT (m)	Montant (k€)
LES AVANCHERS	Raccordement ZAC Valmorel par câble souterrain	5 390	340	228
MONTSAPEY	Raccordement producteur hydraulique	647	0	94
YENNE	Raccordement producteur hydraulique	470	0	69
ST-NICOLAS LA-CHAP.	Raccordement station épuration	654	0	67
ARGENTINE	Raccordement producteur HTA - Type : Hydraulique			648
BOURG ST M.	Raccordement nouveau client moyenne tension	1 350		58
MERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau HTA sout 240° - imm rte des Curettes LD les Jacquiers	505	441	105
LA MOTTE-SERVOLEX	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau - imm la Tessonière av Ch de Gaulle	222	410	71
RANDENS	Raccordement secteur d'aménagement avec Adaptation de réseau HTA sout - ZA LA BLANCHERIE	409	870	65
LANSLEB. MT-CENIS	Rac secteur d'aménagement avec Adaptation de réseau - chalet DE FLAMBEAU (6 X 240kVA) l'Envers des Champs	45	516	65
ST-BON-TARENTE	Rac Client > 120 kVA avec extension réseau - résidence rue du Lac	140	60	62
GRESY-SUR-AIX	Rac Zone d'Aménagement Concerté avec Adaptation de réseau - CC Porte des Bauges RD911	200	433	54
SERRIERES-EN-CH	Rac Client > 120 kVA avec extension réseau HTA sout 150° - Pompage du Rigolet	820	10	54
MERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau HTA sout 150° - imm les Hauts de Méry	26	201	54
CHAMBERY	Rac immeuble Les Halles de Chambéry - Pl de Genève rue Bonivard	310	449	83
NOTRE D. DU PRE	Rac client < 36kVA avec travaux réseau - Chalet des Halles			81
ALLONDAZ	Racco < 36kVA avec travaux HTA sout 150° & BT - LD les Charmoz	530	20	51
ALBERTVILLE	Rac. résidentiel groupé horizontal complexe - lotismnt La COMTERIE La Maladiere	4	100	49
AIME	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau HTA & BT - lotismnt LA SOURCE Ham de Planchamps	333	77	48
LANDRY	Rac secteur d'aménagement avec extension de réseau HTA 240°al - ZAC des Michailles LD Vallandry	10	80	47
LA BRIDOIRE	Rac Client BT > 120 kVA avec extension réseau HTA sout 150° - Cuisine Scolaire rte Pont de Beauvoisin	20	206	47
AIX-LES-BAINS	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau Immeuble l'Ecrin du Lac - ch de la Corniche	115		44



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

VAL-D'ISERE	Rac. résidentiel groupé Horizontal complexe avec création HTA en 150°ALU - Chalets	190		43
LANSLEBOURG-MONT-CENIS	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec extension de réseau BT aéro-sout 240° - LD le Plan des Champs	180	190	43
GILLY-SUR-ISERE	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau BT & extension HTA Sout 95° - 6 LOTS rte des Communaux	33	352	43
CESSENS	Rac Producteur BT > 36 kVA cas complexe avec extension HTA aérien 54.6° - chez Duchene	555	45	42
MONTMELIAN	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau en 150° - imm dessous Chavort		522	42
ST-FRANCOIS LONGCHAMP	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau HTA Sout 150°Alu Ensemble Imm La MADELEINE Les Perettaz	274	100	41
VILLARD-SUR-DORON	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec extension HTA sout 150° 42 LOGTS 3 BAT ZAC de Bisanne LD la Molassière	345	230	41
ST FRANCOIS LONGCHAMP	Rac < 36kVA avec extension réseau BT aéro-sout 240° - RENOVATION CHALET d'ALPAGE LD Roc Blanc		433	41
LA MOTTE-SERVOLEX	Modif. rac. suite modif. puissance souscrite client BT avec Adaptation de réseau - av R.Cassin	45	10	40
LE BOURGET-DU-LAC	Rac. résidentiel groupé vertical complexe BT 150° - imm ACTIMA - rte de la Roche		90	39
AIX-LES-BAINS	Modification du Rac Client BT vers > 120 kVA - Brasserie av de St Simond	42	10	39
BEAUFORT	Rac < 36kVA avec travaux réseau alimentation BT aéro-sout 150° - LD la Frasse		666	37
PEISEY-NANCROIX	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau BT aéro-sout 240° - HOTEL rte du Mont D Argent		293	36
ST-ALBAN LEYSSE	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT aéro-sout 240° - imm imp de la Doria Le Villaret		145	36
ALBENS	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau dont poste au sol 250kVA - imm LD l'Épau	20	326	35
MOUXY	Rac. résidentiel groupé vertical complexe - Zone d'aménagement Les sources LD Les Bollons	184	166	34
CHAMBERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau HTA sout 150° - imm rue de Saint Ombre / ch du Petit Bois	652	530	34
CHAMBERY	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau - Résidence Etudiante La Cardiniere	20		33
CHATEAUNEUF	Rac < 36kVA avec travaux réseau dont création poste au sol 100kVA Station d'épuration Hameau le Buisson	982	179	33
LA MOTTE-SERVOLEX	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT aéro-sout 240° - imm de 22logts le pré du Noyer LD Baby Nord le Noiray		123	32
BOURG-ST-MAURICE	Rac des Clients BT > 36 kVA avec extension réseau - RESTAURANT LD Arc 2000 Plan Dechaud	350	31	31
LE PONTET	Rac < 36kVA avec extension réseau BT aéro-sout 150° - LD Les Bachasses		246	30
ST-SORLIN-D'ARVES	Rac < 36kVA avec travaux réseau HTA sout 150° - RESTAURANT d'ALTITUDE LD Claforet	700	10	29
SAINT-BERON	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT sout 240° - 12 LOGTS +1 annexe CHATEAU de St BERON		162	29
TREVIGNIN	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau HTA Sout - Industrie agroalimentaire	192	27	28
MOUTIERS	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT aéro-sout 240° - pl de l'Hôtel de Ville		125	28
SAINT-CASSIN	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 150° - RELAIS TEL LD Roche Fugère		400	28



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

AIX-LES-BAINS	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau - Lot Le Hameau des Pacots ch de la Baye		180	28
BOURG-ST-MAURICE	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 150° - Bât agricole Le Villaret sur la Rosiere		340	27
FRANCIN	Rac collectif vertical et horizontal avec Adaptation BT aéro-sout - Lot Le Domaine du Chai Longeray		386	27
VILLAREMBERT	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT aéro-sout 240° - imm Etoile des Neiges Station du Corbier		75	26
BOURG-ST-MAURICE	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau - rte de Montrigon	44	214	26
ST-SULPICE	Rac client < 36kVA avec renfo réseau BT en torsadé 150° - Lotismnt La Tissot		340	26
ST-NICOLAS LA-CHAPELLE	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau - Les Cures RD 1212	5	5	26
AIX-LES-BAINS	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau - lotismnt le Clos St Antoine 251 bd Garibaldi		320	26
St CHRISTOPHE	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT - Hameau Gerbaix		421	25
AIME	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 240° - rte des Centres		357	24
MONTAGNOLE	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 150° - Réservoir eau potable LD Pierre Grosse		308	24
THOIRY	Rac < 36kVA avec travaux réseau - Ferme LD sur la Vie Thormeroz		327	23
MEYRIEUX-T.	Rac d'un particulier < 36kVA avec travaux réseau		420	23
SONNAZ	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau dont création poste au sol de 250kVA - Lotismnt Les Jardins du Belvédère LD Les Pérouses	30	195	23
CHAMBERY	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau - 2 Batiments av A.Berges		57	23
VILLARD-SUR-DORON	Rac. résidentiel groupé collectif vertical avec Adaptation de réseau BT Aérien 70° - LD les Drabons		55	23
MONTAGNY	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 240° - La Roche rte du Plan		230	22
RUFFIEUX	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau BT aéro-sout 240° Lotismnt ZA SAUMONT LD Jerusalem au Passage		314	22
BOURG-ST-MAURICE	Rac < 36kVA avec travaux réseau HTA sout 240° - LD Varet Zac Des Combes	70	10	22
CHAMBERY	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau BT aéro-sout - Restaurant rue du Pré Pagnon		194	22
AVRESSIEUX	Rac Producteur BT > 36 KVA cas complexe aérien 150° LD les Vignes		492	21
LA MOTTE-SERVOLEX	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau BT sout 150° - Lotismnt les Grenadières LD la Vilette rte de l'Epine		298	21
SAINT-BON-TARENTEISE	Rac Client BT > 36 kVA avec extension réseau - Les Fermes de Kasia LD Bellecote	20		21
GRESY / ISERE	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aérien - LD Le Murgeray		190	21
HAUTELUCE	Rac < 36kVA avec renfo réseau BT aérien 150° - Belleville		95	21
BELMONT-TRAMONET	Rac collectif horizontal avec Adaptation de réseau BT sout 150° - 4 LOTS LD la Toniette		254	20
DRUMETTAZ-CLARAFOND	Rac < 36kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 150° - ch du Prieuré LD Clarafond		154	20
SAINT-BERON	Raccordement petit collectif avec Adaptation BT torsadé 150° - ch du Favre au Bert	0	435	27
CHALLES-LES-EAUX	Racc client BT >= 120kVA avec travaux réseau BT aéro-sout 240° - COMPLEXE DETENTE LD le Puit d'Ordet	0	235	25



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

### • Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de renforcement des réseaux, de modernisation des réseaux, de sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques.

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA (m)	Linéaire posé BT (m)	Montant (k€)
PLANAY	Restructuration réseau en coordination avec pose d'assainissement zone du Villard	5 745		493
ST CHRISTOPHE	Fiabilisation de la zone de St Christophe aux aléas climatiques	1 879		452
MOTZ	Enfouissement ligne aérienne en zone boisée deux départs	3694	312	413
CHAMBERY	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	886		142
ALBERTVILLE	Renouvellement poste et enfouissement antenne aérienne pour fiabilisation de l'alimentation	584	145	120
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	218		115
AIGUEBLANCHE	Enfouissement ligne aérienne dans la cadre du plan aléas climatiques et évolution de la structure du réseau	866		84
BOURGET-EN-HUILE	Pose organe de coupure télécommandé pour amélioration réactivité de réalimentation	370		64
ST-BON-TARENTEISE	Nouvelle alimentation de la station Courchevel			1 386
ST-SORLIN-D'ARVES	Bouclage souterrain entre les postes Ouillon et Eau d'Olle			120
CHAMBERY	Mise en conformité réseau en amont de pied de colonne montante. Pose BT Souterrain 240° Alu et abandon BT souterrain 50° Cu - imm Le Méridien - pl du Centenaire		425	72
NOVALAISE	Levée de contrainte des postes Le Géroud -Le Perret -Chandelan par Création d'un poste au sol de 160 kVA alimenté en antenne HTA sur le Hameau Chandelan. Création de 2 départs BT Souterrain 150° Alu et Renforcement en Torsadé 150° Alu	485	514	68
SAINT-BERON	Renforcement BT en Torsadé 150° Alu, avec suppression poste cabine haute Racllet. Mise en place poste au sol 400 kVA alimenté en coupure d'artère HTA 150° Alu. Création 5 départs BT Souterrain 240° Alu. LD Le Grand Cevoz	36	1003	63
DOMESSIN	Levée de contrainte - LD Gatta Pays. Poste Bouvier : Création poste au sol 100 kVA alimenté en antenne HTA souterrain 150° Alu. Création de 2 départs BT souterrains 150° Alu pour reprise du réseau existant, dépose réseau fils nus cuivre et renforcement en Torsadé 70° Alu.	410	220	54
MERCURY	Levée de contrainte, Mutation Transfo poste Le Grand Arc à 630 kVA avec mise à niveau des liaisons et équipement BT. Renforcement en BT Souterrain 240° Alu et Torsadé 150° Alu. Affaire en coordination EP et FT (fouilles communes).		380	45
LE CHATELARD	Renforcement poste H61 Montlardier par poste au sol 160 kVA alimenté en antenne HTA Souterrain 150° Alu puis 95° Alu. Création 2 départs BT Souterrain 150° Alu & renforcement en Torsadé 70°Al puis dépose Fils nus vétustes. Affaire traitée en coordination avec un raccordement BT complexe.	139	110	33
BELLENTRE	Levée de contrainte avec mutation transfo à 160 kVA au poste le Villard, Création de 2 départs BT et renforcement de 480 m de réseau BT aérien. Remplacement d'une portée HTA 12° Cu par 54° Alm avec dépose d'un IACM	35	520	26



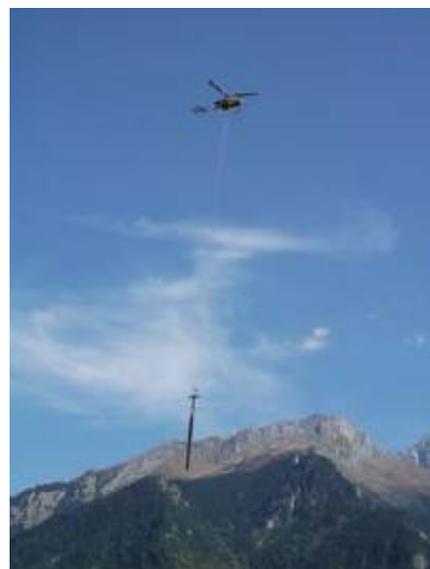
## C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

LA COMPOTE	Levée de contrainte BT - CD 911. Poste Leyat : Mutation transfo à 100 kVA, Création d'un second départ BT & renforcement en Torsadé 70° Alu. Dépose du réseau Torsadé 35° Alu et des fils nus		540	26
NOVALAISE	Levée de contrainte (poste Le Collomb) avec Création poste DP 160 kVA alimenté en antenne HTA souterrain 95° alu. Création de 2 départs BT Souterrain 150° Alu pour reprise du réseau BT existant	80	51	26
SAINT-BERON	Levée de contrainte BT avant racco d'un lotismnt de 4 lots au LD le Bernard. Poste Carrefour : Mutation transfo à 160 kVA. Création d'un départ BT en Torsadé 150° Alu, renforcement en Torsadé 150° et 70° Alu et Dépose réseau nu cuivre.		288	25
CHAMBERY	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	316		63
AIME	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	370		62
ARVILLARD	Installation organe de manœuvre télécommandé pour amélioration réalimentation sur défaut	186	7	53
CHATEAUNEUF	Enfouissement ligne aérienne dans le cadre du plan aléas climatiques	500		52
SAINT-JEAN-D'ARVEY	Enfouissement ligne aérienne dans le cadre du plan aléas climatiques	365		40
CHAMBERY	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	145		40
HAUTECOUR	Renforcement réseau basse tension pour levée contraintes tension	308		33
LA RAVOIRE	Enfouissement ligne aérienne dans le cadre du plan aléas climatiques	222		30
ALBERTVILLE	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	255		28
CHAMBERY	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	413		28
ALBERTVILLE	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	270		27
CHATEAUNEUF	Renouvellement ligne aérienne touchée par chute d'arbres	445		27
ALBERTVILLE	Renouvellement câble papier dans le cadre du programme national de résorption	140		25
LES MOLLETES	Renforcement du réseau BT faible section : passage en Torsadé 150° Alu. Secteur évolutif. Poste La ville LD Le Serre.		395	23
SAINT-BERON	Levée de contrainte, Poste Raclet : Renforcement du réseau en Torsadé 70° Alu puis dépose réseau fil nu cuivre. Au Belvédère		414	20

### • Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA (m)	Linéaire posé BT (m)	Montant (k€)
RANDENS	Déplacement HTA pour le RTE	618	92	104
VILLARD SALLET	Déplacement réseau HTA pour le RTE	461		62
CHAMBERY	Sécurisation alimentation nouvel hôpital par création nouvelles alimentations normale et secours	944		148
LA CHAVANNE	Aménagement du réseau pour dépose hauban gênant et restructuration du réseau dans la zone	799	80	98
ST-JEAN DE BELLEVILLE	Déplacement réseau pour construction	465		62
LA BIOLLE	Déplacement réseau pour construction lotissement	255	380	61
MERCURY	Déplacement réseau à la demande de tiers pour construction	240		34
ST-THIBAUD DE-COUZ	Déplacement réseau par enfouissement à la demande de tiers pour construction	120	24	31
LA RAVOIRE	Déplacement réseau à la demande de tiers pour construction	107		31
TRESSERVE	Déplacement réseau à la demande de tiers pour aménagement RD bord du lac	230	130	30
FONTCOUVERTE-LA TOUSSUIRE	Sécurisation Remplacement du poste télécommandé Camping, endommagé par un accident de la route, par un poste 250kVA. Alimentations en souterrain	90	230	67
CHAMBERY	Déplacement d'ouvrage BT 150° avec participation - av d'Annecy		850	40
CHATEAUNEUF	Déplacement réseaux HTA et BT (torsadé 70°) pour création lotissement - Hameau Tardevel		105	33
LA CROIX DE LA ROCHETTE	Déplacement réseau BT pour RTE - Croix de la Rochette	390	150	96
ST BON TARENTEISE	Déplacement Poste HTA / BT - COURCHEVEL 1850	330	230	66
BEAUFORT	Déplacement réseau par enfouissement à la demande de tiers pour construction	82		26
SAINTE-HELENE-SUR-ISERE	Déplacement réseau à la demande de tiers pour aménagement RD69	95		21





### C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

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

##### Des données comptables enregistrées à un périmètre parfois supérieur à celui de la concession

La plupart des charges, et certains produits, sont enregistrées à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession, par exemple la région ERDF. Cette assise plus large permet de garantir une optimisation de gestion de l'activité.

En effet, l'organisation d'ERDF vise à répondre à une optimisation technique et financière au vu de la réalité physique du réseau et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion, découlant notamment des objectifs de productivité qui sont imposés à ERDF par le régulateur en vue d'une évolution contrôlée du tarif (TURPE) supporté par les consommateurs.

Ainsi, certaines activités plus spécifiques et à forte technicité sont exercées à des périmètres bien supérieurs à celui de la concession : par exemple, les agences maintenance-exploitation des postes sources et les agences de conduite des réseaux interviennent sur plusieurs départements.

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

##### Des données comptables enregistrées nationalement

Ces données sont réparties entre les directions opérationnelles régionales d'ERDF au prorata des charges directes de chaque activité / métier (ex. comptage, relève, gestion clientèle, réseau BT, réseau HTA...).

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

Ces données permettent d'apporter des précisions sur des données comptables enregistrées à un périmètre plus étendu.

##### 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 est audité chaque année par les commissaires aux comptes..

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

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

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

De façon à ce que l'impact des faits régionaux, voire locaux, soit mieux visible dans les différents postes de charge reconstitués au périmètre de la concession, les dépenses relatives aux charges nationales affectées à la concession sont désormais présentées de façon distincte dans le tableau ci-dessous.

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 <sup>(1)</sup>	2011
Production de biens	18	66
Production de services	113 609	114 446
Recettes d'acheminement	105 708	105 176
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	6 015	6 849
dont clients BT exerçant leur éligibilité	6 271	6 539
dont clients au tarif Vert	18 039	18 628
dont clients au tarif Jaune	16 250	16 942
dont clients au tarif Bleu	60 676	61 052
dont autres	-1 543	- 4 834
Recettes de raccordements et prestations	4 913	5 875
dont raccordements	3 481	4 423
dont prestations	1 432	1 452
Autres recettes	2 989	3 396
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>113 628</b>	<b>114 512</b>
Autres produits	14 046	17 490
Production stockée et immobilisée	10 287	11 448
Reprises sur amortissements et provisions	2 903	5 159
Autres produits divers	856	883
<b>Total des produits</b>	<b>127 674</b>	<b>132 003</b>

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 <sup>(1)</sup>	2011
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	63 227	63 534
Accès réseau amont	26 417	26 727
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	12 577	12 489
Redevance de concession	3 309	2 621
Autres consommations externes	20 925	21 697
Impôts, taxes et versements assimilés	4 846	5 427
Contribution au Facé	2 151	2 499
Autres impôts et taxes	2 695	2 928
Charges de personnel	18 416	19 157
Dotations d'exploitation	28 684	27 369
Dotation aux amortissements DP	16 596	16 880
Dotation aux provisions DP <sup>9</sup>	5 944	3 419
Autres dotations d'exploitation	6 144	7 069
Autres charges	4 047	2 834
Charges centrales	3 601	3 574
<b>Total des charges</b>	<b>122 821</b>	<b>121 894</b>
Contribution à l'équilibre	2 708	2 290

<sup>(1)</sup> pro-forma 2010 au périmètre de la concession en fin d'exercice 2011

Résultat total (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 <sup>(1)</sup>	2011
<b>Total des produits – Total des charges</b> (y compris contribution à l'équilibre)	<b>2 146</b>	<b>7 819</b>

<sup>9</sup> La diminution de la dotation à la provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 est liée à la ré-estimation de la durée de vie des canalisations BT aériennes torsadées, ainsi qu'à la mise en œuvre d'un calcul plus précis tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat. A date, ce calcul plus précis n'a pas pu être intégré dans le système d'information patrimonial. En conséquence, les soldes de provision pour renouvellement présentés dans les tableaux mentionnés dans le CRAC aux § A.4.2 et C.4.1 n'intègrent pas cette modification.

### C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

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

Produits	Mode de répartition principal pour la concession
Production de biens	Au prorata du nombre de clients
Production de services	
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession
Raccordements	Au prorata du nombre de clients
Prestations	Affectation directe à la concession
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients
Autres produits	
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients

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

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

Par ailleurs, les charges centrales sont la somme de différentes natures de charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF ; chacune de ces charges étant ventilée suivant les modes de répartition cités dans le tableau ci-dessus.



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

### • 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 :
  - de l'**acheminement livré et facturé** : 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,
  - de l'**acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent)
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

**Chiffre d'affaires** : il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services).

**Autres produits** : ils comportent principalement la production immobilisée (part des achats de matériels et des coûts de main-d'œuvre utilisés pour la construction de nouveaux ouvrages) 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.



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

### • Charges

Elles sont cette année présentées, pour une meilleure clarté, de la façon suivante :

**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** : 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 2011.

**Impôts taxes et versements assimilés** : ce poste inclut :

- **Contribution au Facé** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Électrification.
- **Autres impôts et taxes** : principalement les impôts directs locaux.

On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : la TVA).

**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 concessionnaire, d'autre part celui des financements du concédant en zone urbaine.
- **Dotations aux provisions DP** : cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement à l'identique et la valeur d'origine des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables par le concessionnaire avant le terme de la concession.

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

**Charges centrales** : elles incluent les charges des services centraux d'ERDF qui assurent pour l'ensemble d'ERDF, certaines fonctions supports et des missions d'expertise, d'assistance et de coordination des fonctions opérationnelles sur l'ensemble du territoire.

**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

Sur la concession

<b>Immobilisations concédées</b> (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	191 227	82 412	108 815	282 161	42 452
dont aérien	35 172	22 597	12 575	73 132	25 711
dont souterrain	156 055	59 815	96 240	209 029	16 741
Canalisations BT	225 922	77 685	148 237	300 352	19 794
dont aérien	37 100	20 575	16 524	63 560	6 876
dont souterrain	188 822	57 109	131 713	236 792	12 918
Postes HTA/BT	49 279	30 484	18 795	71 624	16 607
Autres biens localisés	7 943	3 589	4 354	9 064	360
Branchements/CM	93 091	29 918	63 173	125 824	14 846
Comptage	37 279	22 635	14 644	37 279	0
Transformateurs HTA/BT	19 799	9 856	9 942	27 261	5 294
Autres biens non localisés	1 385	512	874	1 443	15
<b>Total biens concédés</b>	<b>625 926</b>	<b>257 092</b>	<b>368 834</b>	<b>855 008</b>	<b>99 367</b>

*Voir définitions détaillées en partie A.4*

Précision sur la notion de biens non localisés : certains biens sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession.

Cette situation s'explique par :

- la volumétrie des ouvrages concernés (branchements : 20 millions, comptage : 34 millions, transformateurs HTA / BT : 800 000) ;
- la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux. ERDF doit en effet répondre à des objectifs de productivité sur les coûts qu'elle expose et qui sont couverts par le tarif. Ces coûts étant en effet supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs.

Des évolutions sont cependant en cours pour améliorer la précision de cette localisation dans les années à venir.

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

Sur la concession

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2011 (en k€)	Mises en service				Valeur brute fin au 31/12/2011
	Valeur brute au 01/01/2011 pro-forma	Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	186 257	4 512	1 663	1 205	191 227
dont aérien	35 732	162	2	724	35 172
dont souterrain	150 526	4 350	1 661	481	156 055
Canalisations BT	218 070	4 834	3 843	826	225 922
dont aérien	37 001	665	-6	560	37 100
dont souterrain	181 069	4 170	3 849	265	188 822
Postes HTA/BT	47 825	1 368	265	179	49 279
Autres biens localisés	7 201	717	130	105	7 943
Branchements/CM	86 585	5 137	1 945	575	93 091
Comptage	37 333	503	0	556	37 279
Transformateurs HTA/BT	19 222	930	7	360	19 799
Autres biens non localisés	1 275	112	-2	0	1 385
<b>Total actifs concédés</b>	<b>603 768</b>	<b>18 113</b>	<b>7 850</b>	<b>3 806</b>	<b>625 926</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 supportés, par l'autorité concédante, dans l'exercice de son 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 2011

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Terme R1	490 982	<b>602 224</b>	22,7%
Terme R2	2 817 556	<b>2 018 315</b>	-28,4%

#### 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 (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Article 8-1 « travaux environnement »	1 011 068	<b>777 000</b>	-23,2%

#### C.5.3 Autres contributions financières

Autres contributions (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Redevance communale d'Occupation du Domaine Public	118 385	<b>120 899</b>	2,1%



# D. Annexes



<b>D.1 Vos interlocuteurs .....</b>	<b>84</b>
Le concessionnaire est représenté localement par .....	84
Vos interlocuteurs chez ERDF .....	84
Vos interlocuteurs chez EDF .....	86



## D.1 Vos interlocuteurs

Le concessionnaire est représenté localement par

- ERDF

**Christophe ARNOUX**  
**Directeur Territorial**  
 4 boulevard Gambetta  
 73018 CHAMBERY CEDEX  
 Tel : 04 79 75 70 01 – Fax : 04 79 75 72 80

- EDF

**Damien NOTIN**  
**Directeur du Développement Territorial**  
 5 boulevard Decouz – BP 2334  
 BP 2334 - 74011 ANNECY CEDEX  
 Tel : 04 50 65 37 93 – Fax : 04 50 65 37 77

### Vos interlocuteurs chez ERDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
LEROY Véronique	Adjoint au directeur	04 79 75 70 03	Veronique.leroy@erdf-grdf.fr
COLICCI Robert	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 32	Robert.colicci@erdf-grdf.fr
GANDOLFINI Christian	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 31	Christian.gandolfini@erdf-grdf.fr
TUNNO Marie Noëlle	Interlocuteur privilégié	04 70 75 72 87	Marie-noelle.tunno@erdf-grdf.fr

- L'organisation régionale d'ERDF Rhône-Alpes Bourgogne





### • 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 Électricité** ». Pour la concession : N° 09 726 750 73

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

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Électricité** » (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**  
**courriel : erdf-are-sillonpin@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

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.

**erdf-areprod-inf36-sillonpin@erdfdistribution.fr**

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

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

Téléphone : **08 20 03 19 22**

**erdf-areprod-btsup36-sillonpin@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**

#### Accès par internet

ERDF met à disposition des internautes deux sites qui, outre des informations détaillées sur les raccordements et de la documentation (documentation technique de référence, référentiel Clientèle, barème de facturation des raccordements, brochures « Mode d'emploi », etc.), leur permet de faire en ligne certaines demandes de raccordement.

##### Consommation

Le site institutionnel d'ERDF [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) permet de renseigner en ligne une demande de raccordement d'une installation neuve en consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA et de communiquer directement les pièces obligatoires dans un format numérique.

##### Production

Le site <https://perm.erdfdistribution.fr> permet le dépôt et le suivi d'une demande de raccordement au réseau pour une installation de production d'électricité d'une puissance inférieure à 36 kVA.



### Vos interlocuteurs chez EDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
NOTIN Damien	Directeur du Développement Territorial	04 50 65 37 93 06 10 51 04 73	damien.notin@edf.fr
BERCHER Michel	Référent Concession et Proximité	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée en région Rhône-Alpes Auvergne par la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne (DCR RAA).

Elle assure la relation contractuelle avec :

- les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu)
- les clients dits «PME-Pro» (PME, clients professionnels multisites au tarif bleu)
- les clients dits «Grandes Entreprises» et « Grands Comptes »
- les clients dits «Collectivités» (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

La Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du « Tarif de première nécessité » (TPN) et sa participation aux Fonds de Solidarité Logements (FSL).

**La relation contractuelle s'appuie sur plusieurs canaux de contact :**

#### Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 18 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
- 5 Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté
- Pour le département de la Savoie, le correspondant solidarité en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS est M. Alain BUTTARD.

#### Pour les clients entreprises et collectivités locales :

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux : téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet [www.edfentreprises.fr](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.
- des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.



### Contacts en région Rhône-Alpes Auvergne pour les clients Particuliers et Professionnels

	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'Énergie »
<b>0 800 650 309</b> <i>prix d'un appel local</i> <i>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

### Contacts en région Rhône-Alpes Auvergne pour les clients Entreprises et Collectivités Territoriales

	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	
<b>0 820 142 005</b> <i>prix d'un appel local</i>	Industries de Réseaux	Les clients grands comptes
<b>0 820 142 006</b> <i>prix d'un appel local</i>	Tertiaire	

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



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