

COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2014

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉNERGIE DE SAVOIE



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 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 des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. 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 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 (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concession, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2014.

SOMMAIRE

Éditorial	05
Focus sur le réseau public de distribution	06
Les chiffres clés de la concession	08

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire 12

- A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire
- A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité
- A.3 La proximité avec les clients
- A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : 55

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014
3. Vos interlocuteurs chez ERDF

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 70

- B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF : 114

1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014
2. Vos interlocuteurs chez EDF



La Plagne le 22 novembre 2014



Plus loin ensemble

Dans un contexte où se dessinent de nouveaux enjeux, à travers les lois de « *Transition Énergétique* » et de « *Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles* » (MAPTAM), les missions et valeurs d'**ERDF** lui permettent de s'adapter en permanence afin d'accompagner les attentes des autorités concédantes et des collectivités locales.

Temps fort de l'année 2014, les élections municipales de mars ont entraîné un renouvellement important d'élus locaux, auprès desquels ERDF souhaite rester un acteur de proximité.

Cette volonté permanente de connecter les territoires et les clients a permis à ERDF d'être élue, en 2014, « **entreprise de service public préférée des français, ex-aequo avec La Poste** », selon l'observatoire du service public Posternak-lfop paru au mois de décembre.

En 2014, la dynamique des investissements s'est poursuivie. La modernisation du patrimoine, la qualité de fourniture, la sécurité, la satisfaction des clients demeurent les priorités d'ERDF sur le territoire du **SDES**.

D'importants chantiers se profilent par ailleurs, notamment celui de l'évolution numérique. Un défi majeur pour l'entreprise qui doit s'adapter dans ses modes opératoires et la gestion sécurisée des données.

Dans ce contexte législatif et réglementaire en constant mouvement, animés par la volonté de travailler en coopération toujours plus étroite avec le **SDES**, nous serons au rendez-vous en 2015 !

Dans un marché de l'énergie confronté à de profondes mutations, le concessionnaire **EDF**, fidèle à ses valeurs de service public, a réaffirmé en 2014 son engagement au service de ses clients.

- **La satisfaction de l'ensemble de nos clients particuliers continue de progresser** grâce aux efforts de formation soutenus et permanents des salariés, au développement du digital et à la constante optimisation des activités clientèle.

Sur l'ensemble des sites de Rhône Alpes Auvergne, 450 conseillers clients s'engagent au quotidien sur cette qualité de service.

- Par son réseau d'interlocuteurs commerciaux de proximité et d'experts techniques régionaux, **EDF est ancré dans les territoires** et n'a de cesse d'être innovant et proche des collectivités et des entreprises pour les aider à mettre en œuvre des solutions d'efficacité énergétique.

- **EDF est particulièrement attentif aux clients en situation de précarité énergétique.** A cet effet, ce sont 45 conseillers spécialisés en Rhône Alpes Auvergne qui accompagnent ces clients en lien avec les services sociaux des départements et des collectivités. En 2014, 226 428 clients ont bénéficié du TPN sur notre territoire.

En 2015, dans un contexte de fin des Tarifs Régulés de Vente jaune et vert pour une partie de nos clients et de transition énergétique, nous maintiendrons notre engagement à vos côtés.



Christophe Arnoux
Directeur Territorial
ERDF Savoie



Christian Missirian
Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne



L'organisation de la distribution publique d'électricité

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

Au niveau national, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans 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 (TRV). 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, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).



L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en électricité 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 géré par Réseau de Transport d'Électricité (RTE), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Les postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont.

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.

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 assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

Votre concession en quelques chiffres

Les deux doubles-pages *infra* présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2014, de :

3 942	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
5 658	Postes de transformation HTA / BT
5 465	km de réseau Basse Tension (BT)

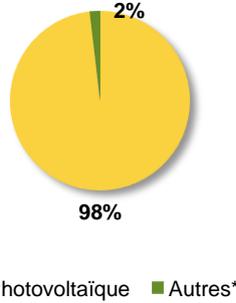
Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes sources** et des **agences de conduite régionales** (ACR).



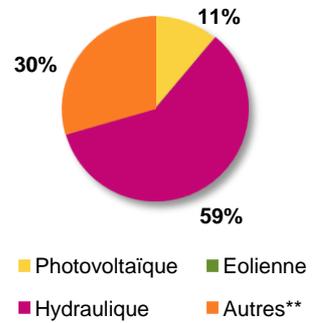
Les clients de la concession

3 294 (+6,8 % vs 2013)
 Clients en injection et
 317 295 (+0,9 % vs 2013)
 Clients en soutirage

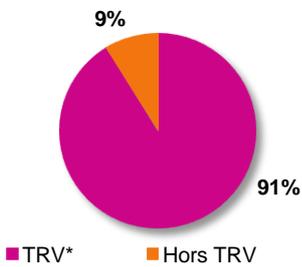
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs

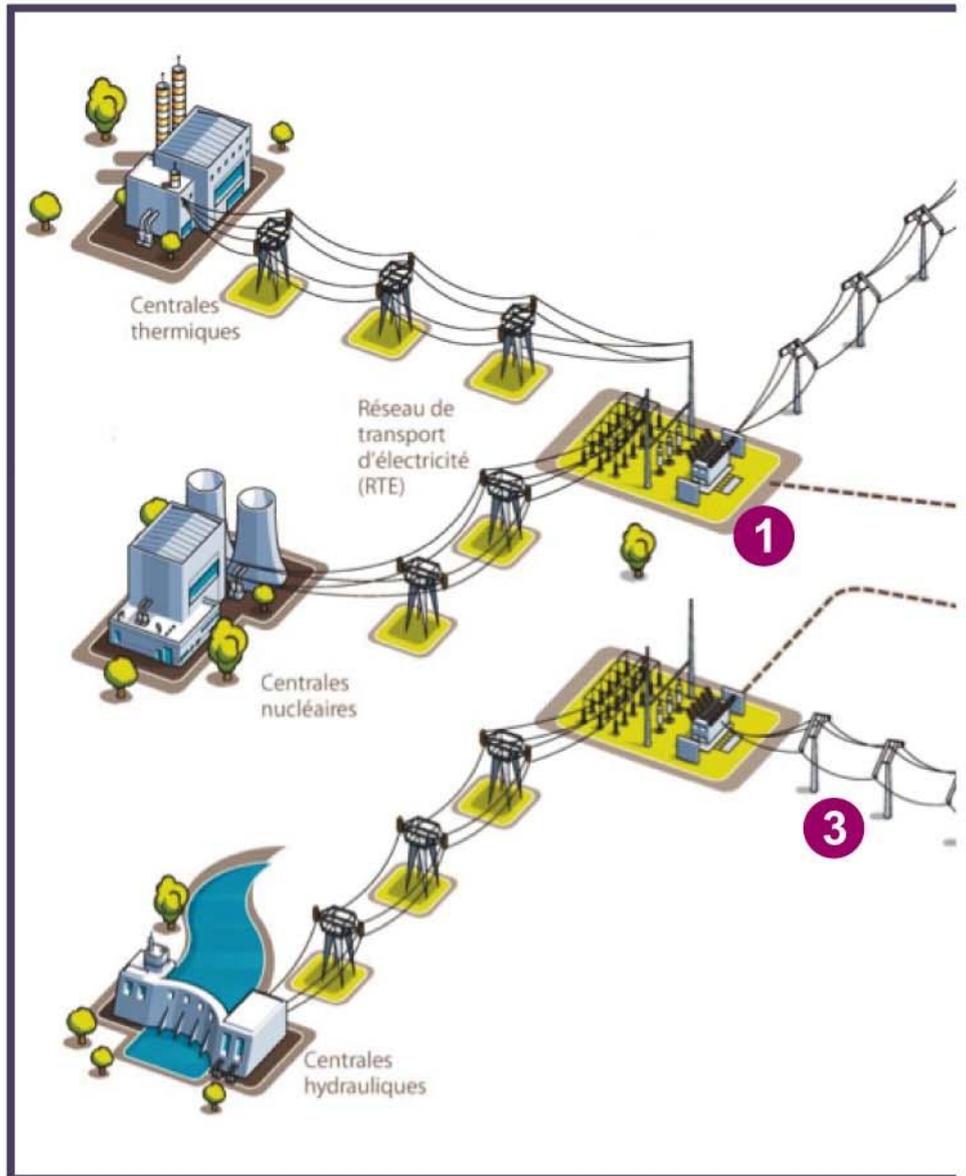
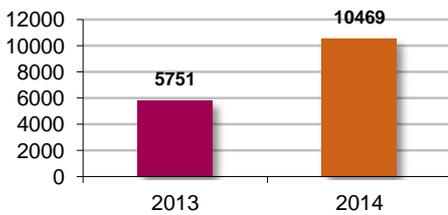


*Tarif Réglementé de Vente

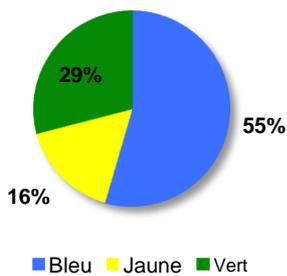
* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

** Cogénération, biomasse...

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



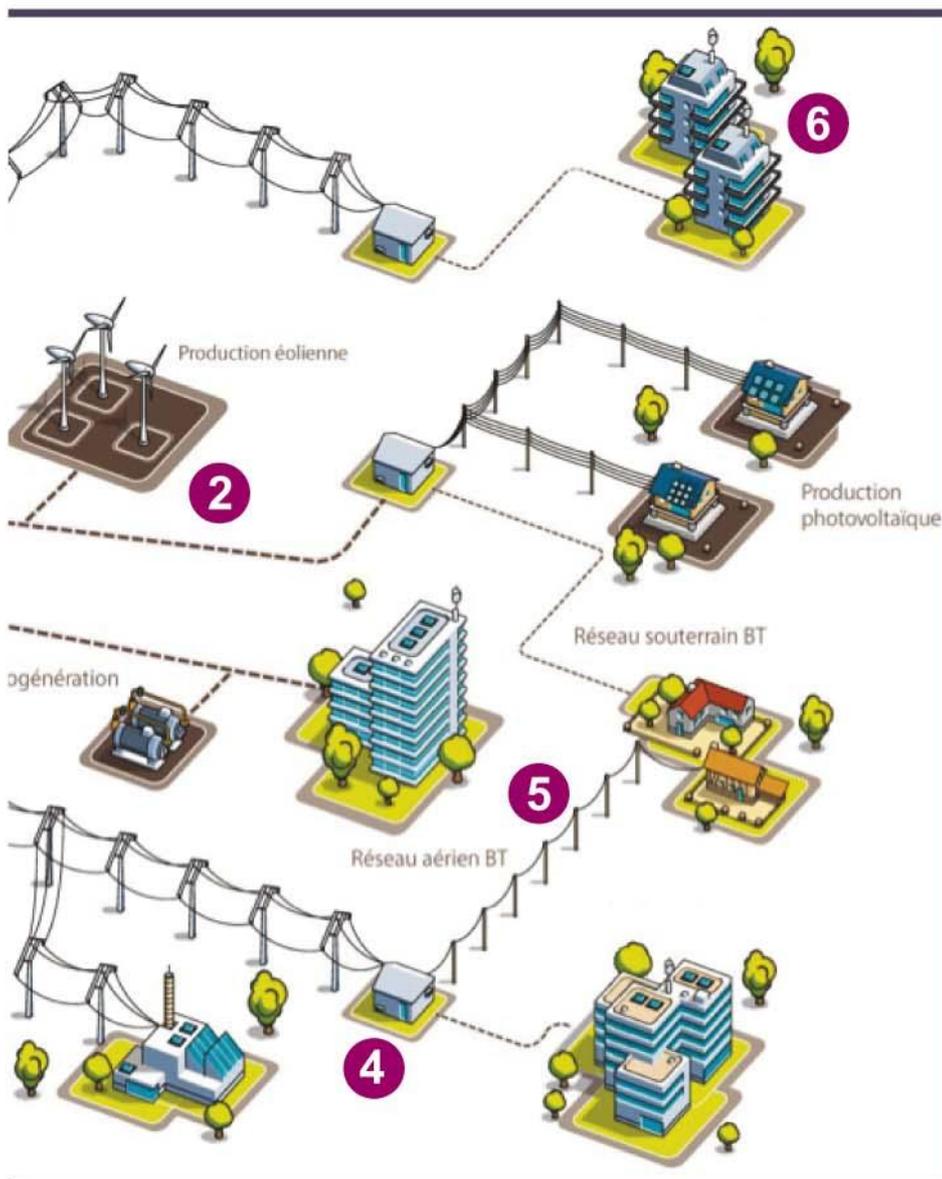
Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	27	postes sources
2	3 294	installations de production
3	3 942	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	5 658	postes de transformation HTA / BT
5	5 465	km de réseau Basse Tension (BT)
6	317 295	points de livraison

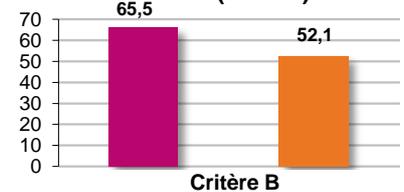


La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en min)

52,1

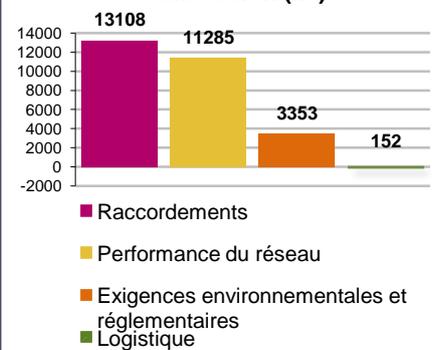
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



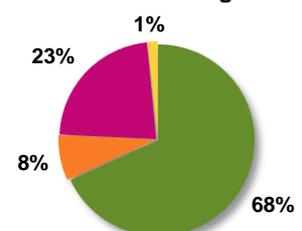
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages



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



Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2014	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	3 294	132 833
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 238	14 766
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	1	ICS
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	46	78 885
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	9	ICS

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	314 494	317 295	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	3 212 305 987	2 973 596 897	-7,4%
Recettes d'acheminement (en €)	122 989 032	116 202 253	-5,5%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	308 339	311 053	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	1 706 893 639	1 543 932 273	-9,5%
Recettes d'acheminement (en €)	75 520 703	71 446 882	-5,4%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	4 881	4 984	2,1%
Énergie acheminée (en kWh)	568 200 556	535 332 545	-5,8%
Recettes d'acheminement (en €)	24 389 155	23 802 743	-2,4%

Total des clients HTA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 274	1 258	-1,3%
Énergie acheminée (en kWh)	937 211 792	894 332 079	-4,6%
Recettes d'acheminement (en €)	23 079 175	20 952 628	-9,2%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente

EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

Clients aux Tarifs Réglementés de Vente		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		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des TRV d'électricité pour tous les contrats de fourniture dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA (contrats « Tarif Jaune » et contrats « Tarif Vert ») à compter du 1^{er} janvier 2016. À partir de cette date, les clients concernés devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les données recettes des clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente, fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	291 397	290 903	-0,2%
Énergie vendue (en kWh)	2 775 403 306	2 560 805 148	-7,7%
Recettes (en €)	252 351 971	241 546 821	-4,3%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 kVA et 250 kW, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kW.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	285 766	285 285	-0,2%
Énergie vendue (en kWh)	1 519 590 400	1 394 989 083	-8,2%
Recettes (en €)	149 120 563	142 911 313	-4,2%

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	3 955	4 000	1,1%
Énergie vendue (en kWh)	446 602 097	421 607 544	-5,6%
Recettes (en €)	43 386 397	42 341 135	-2,4%

Tarif Vert	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 676	1 618	-3,5%
Énergie vendue (en kWh)	809 210 809	744 208 521	-8,0%
Recettes (en €)	59 845 011	56 294 373	-5,9%



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire	14
A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014	14
A.1.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	21
A.1.3 Perspectives et enjeux pour 2015	23
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	24
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	24
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014	27
A.2.3 Perspectives et enjeux	33
A.3 La proximité avec les clients	35
A.3.1 Une nouvelle politique Clients	35
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF	38
A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement	40
A.3.4 Perspectives et enjeux	41
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	42
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	42
A.4.2 Les informations patrimoniales	50
A.4.3 Les flux financiers de la concession	54
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF	55



A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

ERDF entretient avec chaque autorité concédante 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 ou leurs services.

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 mécénat.

A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014

L'année 2014 en quelques dates

Sur votre territoire... Les élections municipales de mars et le renouvellement du bureau du SDES

Les **23 et 30 mars**, ont eu lieu les élections municipales. Dans le département, le pourcentage de renouvellement des maires atteint 45% contre 30% au niveau national. Les interlocuteurs privilégiés des communes ont visité chacun de ces nouveaux élus afin de se présenter et de leur faire connaître le rôle d'ERDF auprès des collectivités.

A la suite de ces élections municipales, les nouveaux délégués ont élu en assemblée générale l'exécutif du SDES avec à sa tête, la reconduction du président Robert CLERC.

Première année d'application locale du protocole FNCCR/ERDF signé en 2013

Il s'est déjà traduit par le nouveau mode de calcul de la redevance R2 qui a été favorable en 2014 pour le SDES. La somme versée par ERDF a augmenté de 228 k€ par rapport à 2013, mais également de 108 k€ par rapport à un calcul sans le lissage induit par le protocole. La redevance R2 de 2 357 k€ versée pour l'exercice est ainsi à comparer avec celle qui aurait été payée sans application du protocole soit 2 249 k€.

Au plan national...

Les réseaux publics de distribution d'électricité contribuent au déploiement du Très Haut Débit

Xavier Pintat, président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) (www.fnccr.asso.fr) et Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, ont signé le **21 mai 2014** un accord de partenariat sur le Très Haut Débit (THD). Il s'agit d'optimiser les conditions d'utilisation des lignes électriques aériennes gérées par ERDF afin de permettre le déploiement plus rapide, et à moindre coût, de la fibre optique. Avec ce partenariat, la FNCCR et ERDF concrétisent l'un des engagements du protocole 2014-2017 signé le 18 septembre 2013.

Inauguration à Paris d'un espace pédagogique d'ERDF dédié aux smart grids et au compteur communicant

Le **20 mai**, la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a inauguré en présence de Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, l'espace d'information national d'ERDF dédié au compteur communicant et aux smart grids. Ce showroom national situé à Paris XV^e présente notamment les évolutions technologiques du réseau électrique. Des espaces d'échanges sur les enjeux énergétiques des territoires existent également à Nice et à Lyon, d'autres seront prochainement créés en région.



La visite du showroom Smartgrids

Le **vendredi 21 février**, dix élus du SDES accompagnés de Véronique LEROY et Christophe ARNOUX ont visité le showroom lyonnais et découvert la capacité d'ERDF à répondre aux enjeux de la transition énergétique.

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1^{er} août 2014

Les tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Compte-tenu de ce mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du **4 juin 2014**, les tarifs HTA/BT ont évolué à la baisse (- 1,3 %) au **1^{er} août**.

Parution de l'arrêté reconnaissant la méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité définie en concertation entre la FNCCR et ERDF

Le **27 septembre**, l'arrêté du 16 septembre 2014 reconnaissant une méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité a été publié au Journal Officiel. L'objet principal de cet arrêté est de rendre définitive la reconnaissance d'une méthode statistique d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité gérés par ERDF. Il résulte d'une large concertation entre la FNCCR et ERDF qui ont souhaité, à l'invitation de l'Etat, s'accorder sur une méthode faisant consensus. Les dispositions de l'arrêté entrent en vigueur au **1^{er} janvier 2015**.





L'accompagnement des projets de territoire

Le soutien à la politique de la ville, à la solidarité et à l'insertion figurent parmi les priorités d'ERDF en Savoie.

En janvier, ERDF Savoie s'est engagée aux côtés d'**Habitat Humanisme** dans sa lutte contre la précarité et afin de soutenir les actions permettant l'accès des personnes en difficulté à un logement décent.



Christophe ARNOUX, Directeur ERDF et Denis CALLEWAERT Président d'Habitat Humanisme signent la convention de partenariat

Habillage d'une fresque murale du poste Replaton à Modane

Le transformateur du Replaton à MODANE, a bénéficié d'une fresque murale réalisée par des jeunes de la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence de Savoie (SEAS). La mise en peinture est aussi un moyen efficace pour l'intégration des postes dans l'environnement.



Relations de proximité avec les collectivités locales

Visite de la galerie de sécurité du Fréjus

Le 8 avril, ERDF Savoie a fait découvrir aux Directeurs des services techniques des collectivités locales, l'impressionnant chantier de la galerie de sécurité du tunnel du Fréjus.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Les réunions d'information « secrétaires de mairie et responsables de services techniques »

ERDF propose depuis quelques années, des réunions d'information aux collectivités locales où sont présents les élus, secrétaires de mairie et responsables de services techniques. Cette année, cinq rencontres (SEEZ, HERMILLON, DOMESSIN, GRIGNON et SONNAZ) ont ainsi été organisées en Savoie. Suite aux réunions, une exposition et une démonstration de voitures et vélos électriques ont été proposées.



le 26 septembre, M. le Maire de SEEZ



le 26 juin, M. le Maire d'HERMILLON

A DOMESSIN le 18 septembre :



A gauche : M. le Maire de Sainte Marie d'Alvey

A droite : M. le Maire de Saint Genix sur Guiers



le 13 juin à GRIGNON



le 20 juin à SONNAZ

Mme la secrétaire de la commune de FRANCIN

Actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

ERDF et la Fédération BTP Savoie impliquées pour la satisfaction des clients

René CHEVALIER, Président de la fédération BTP Savoie et Véronique LEROY, adjointe au directeur ERDF ont signé une convention de partenariat dans laquelle les deux parties renforcent leur coopération, pour faciliter les démarches des professionnels du bâtiment. Cette signature pérennise les pratiques et l'esprit de partenariat déjà existants.

Lors de la signature de la convention, René CHEVALIER et Véronique LEROY entourés des responsables BTP et ERDF



Les géomètres passent un accord avec ERDF

Le 7 février, Jean DUPONT, président de la chambre départementale des géomètres-experts de la Savoie et Christophe ARNOUX, directeur ERDF ont signé une convention de partenariat dans laquelle les deux parties s'engagent conjointement dans une démarche de coopération, au bénéfice de la satisfaction des clients. Le rôle des géomètres-experts est de conseiller, valoriser et garantir l'élaboration de projets.



Chambre des Métiers et de l'Artisanat 73

ERDF Savoie et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Savoie renforcent leur coopération en signant une convention de partenariat le 4 décembre.

APF

Depuis 2008, ERDF soutient l'association des paralysés de France (APF) au travers de l'atelier de peinture « L'envolée ». Dans le cadre de la semaine du handicap le 20 novembre, ERDF a convié les artistes de l'APF dans ses locaux.



Peinture de Florian PLASSE



Atelier de peinture

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Trophée ANDROS Electrique à VAL THORENS les 6 et 7 décembre

Partenaire depuis 3 ans du Trophée Andros électrique, ERDF a encore renforcé sa participation en 2014. En lui associant son nom, notre société souhaite accompagner l'élan soulevé par la course qui symbolise un autre regard sur le véhicule électrique.



La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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



ERDF ALPES a organisé un forum Prévention sécurité en octobre pour ses agents. Cet événement a aussi été ouvert aux électriciens du comité SEQUELEC, ainsi qu'aux pompiers (cf photo ci-dessus des Jeunes Sapeurs Pompiers du collège de St Paul sur Isère).

La contribution à l'économie locale et la formation

ERDF recrute en Rhône-Alpes

RHÔNE-ALPES | 48 postes à pourvoir
ERDF recrute



L'entreprise favorisera également les contrats en alternance.
 Photo d'illustration archives Le CL.

ERDF a participé au mondial des métiers à Lyon avec l'annonce du recrutement de 48 personnes en 2014. ERDF poursuit ainsi sa politique de recrutement en faveur de l'emploi et notamment par l'alternance.

Intervention au lycée

ERDF a été accueillie au lycée St Anne à LA MOTTE SERVOLEX. La journée a notamment été marquée par les échanges avec les élèves de terminal « électrotechnique et maintenance des équipements industriels ».



Les chantiers de compagnonnage en Savoie

Au sein d'ERDF, la transmission du savoir-faire par les « anciens » aux « nouveaux » reste une des méthodes les plus sûres pour allier sécurité et efficacité.

A.1.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

A l'occasion de la sécurisation de l'autoroute A43, les travaux d'enfouissement des réseaux aériens du hameau de SERVOLEX débutés en 2013, se sont terminés en août 2014.

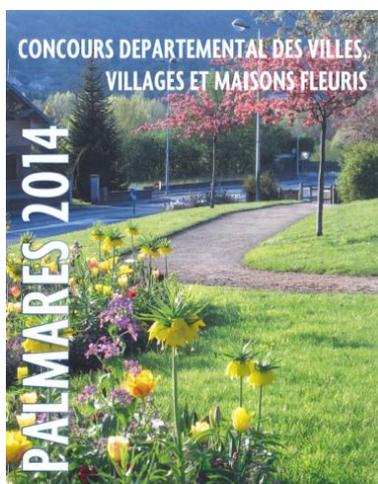
Ces travaux d'envergure partagés entre la commune, le SDES, l'opérateur Orange et ERDF, permettent à LA MOTTE SERVOLEX d'atteindre un taux important de lignes enterrées.



Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2013	2014
En agglomération	95 %	98 %
Hors agglomération	92 %	92 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	93 %	94 %

Actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

Concours départemental des villes, villages et maisons fleuris, La Savoie « Département fleuri »



Lors du concours départemental des villes, villages et maisons fleuris, organisé par l'Agence Touristique Départementale de la Savoie, 23 communes ont été récompensées. Pour la 4^{ème} année consécutive, ERDF Savoie soutient ce concours.



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

Pour l'année 2014, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SDES est contractuellement de 525 k€.

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

Commune	Adresse	Versements ERDF (en k€)
MERCURY	Les Glésins 1ère tranche (cumulé avec tr 2)	43,2
GRANIER	La Thuile HTA & BT 2ème tranche	39,8
ST MARTIN DE BELLEVILLE	Villarbon	39,3
BARBY	Impasse des Larmuzes Tranche 1	31,0
ARITH	De l'église à la RD du Centre Bourg - 2ème tranche	30,0
LA ROCHETTE	Rue Antoine Rosset	30,0
LA ROCHETTE	Avenue François Milan	30,0
MACOT LA PLAGNE	Hameau de Plangagnant	28,3
LA ROCHETTE	Secteur Plan Ravier Ouest 2ème tranche	27,5
ST COLOMBAN DES VILLARDS	Hameau du Pont	27,1
ARBIN	Le Prieuré	24,6
VEREL DE MONTBEL	Poste Tour, Centre Village, salle polyvalente	23,5
ST PANCRACE	Chef-lieu, La Tour 2ème tranche HTA	23,4
COGNIN	Rues Granier, Corbelet, Nivolet	21,9
LA ROCHETTE	Plan Ravier, 3ème tranche	18,6
APREMONT	Hameau de Pierre Grosse tranche 2	15,3
LA ROCHETTE	La Grangette	14,9
CHAMBERY	Rue du commandant Bulle - Chem. du Petit Bois	10,9
MONTENDRY	Hameau de Bataille	10,4
LA ROCHETTE	Rue Joseph André	7,6
ST BON TARENDAISE	Rue de la Culaz au Praz	7,2
ST JEAN DE BELLEVILLE	Chef-lieu 8ème tranche	5,2

A.1.3 Perspectives et enjeux pour 2015

Concernant votre concession...

Le PCDMR sera réalisé conjointement entre SDES et ERDF.

Au plan national...

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi relative à la délimitation des régions. Il a pour objet de proposer une nouvelle organisation territoriale de la République en substituant à la clause de compétence générale « des compétences précises confiées par la loi à un niveau de collectivité ». Le Sénat a entamé la discussion générale sur ce projet de loi le **16 décembre 2014** et a voté le texte en première lecture le **27 janvier 2015**. Le projet de loi modifié a été adopté en première lecture par l'Assemblée Nationale le **10 mars 2015**.

Projet de loi relatif à la transition énergétique et à la croissance verte (LTECV)

Après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale, le 14 octobre 2014, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte a été examiné par le Sénat ; la discussion au Sénat s'est conclue par un vote le **3 mars 2015**. La deuxième lecture du projet de loi a été engagée au printemps.

Par ailleurs, à la suite de l'appel à projet lancé par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, 528 collectivités ont exprimé le souhait de s'engager dans la transition énergétique pour la croissance verte. Le **9 février 2015**, a été rendue publique la liste des 212 collectivités dont les projets ont été retenus au titre des « territoires à énergie positive pour la croissance verte ».

En partenariat avec la Communauté d'Agglomération d'Annecy, Chambéry Métropole et le parc naturel régional des Bauges, ERDF Alpes s'associe pour s'engager sur le chemin de la transition énergétique. (Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte TEPCV) au sein du parc des Bauges.



A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

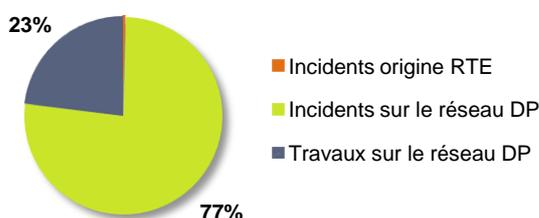
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2014, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	133,1	52,3	-61%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	133,1	52,1	-61%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	0,2	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	118,3	40,0	-66%
Dont incident Poste Source	11,5	2,5	-78%
Dont incident réseau HTA	99,2	32,3	-67%
Dont incident réseau BT	7,7	5,2	-33%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	14,8	11,9	-19%

Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



L'année 2014 a été notoirement calme en matière d'événements climatiques. On a constaté une amélioration de la qualité de desserte, liée aux investissements conjoints d'ERDF et du concédant, ainsi qu'à l'efficacité des services d'exploitation et de conduite.

ERDF a poursuivi ses efforts de maîtrise des coupures pour réalisation de travaux grâce à des choix de techniques de travail sous tension ou de pose de groupes électrogènes.

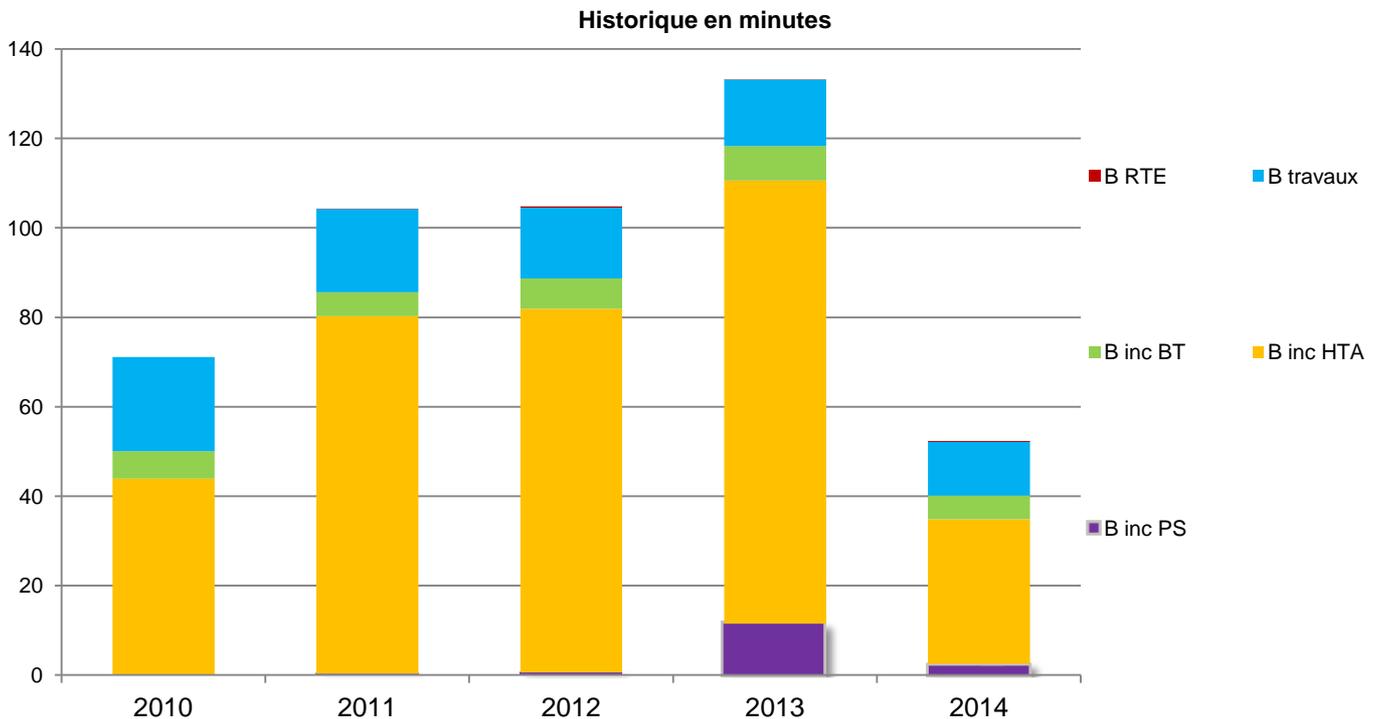
L'ensemble de ces mesures et opportunités permet d'obtenir des résultats, mesurés par le critère B, très positifs, **qui placent la concession du SDES à un meilleur niveau que la moyenne nationale.**

Pour autant, ERDF ne ralentit pas la politique d'investissements délibérés ni les opérations de prolongation de durée de vie qui assureront la pérennité des bons résultats.

¹ La continuité de l'alimentation 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, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique, incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

² Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, 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 finaux 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 décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

Evolution du critère B au cours des 5 dernières années



L'année 2014 atteint un niveau de qualité de fourniture meilleure qu'en 2010 qui était pourtant déjà une très bonne année. A l'inverse, les exercices 2011, 2012 et surtout 2013 ont été marqués sur les Alpes par des aléas climatiques importants (neige collante sur des arbres en feuilles, coups de vent, orages...) qui impactent directement et fortement le réseau HTA. Au cours de ces 5 années, le B travaux s'est par ailleurs, réduit régulièrement grâce aux moyens mis en œuvre par ERDF lors de la réalisation des chantiers.

Les principaux évènements ayant influé en 2014 sur le critère B au périmètre de la concession

Le 29 juin après minuit, à cause du vent, des conducteurs HTA sont rompus suite à des contacts répétés avec des branches. En raison d'une difficile localisation du défaut, près de 1 400 clients sont coupés environ 16 heures (poste source de Motz).

Le 4 juillet à 18h00, deux défauts simultanés (claquage d'un câble souterrain et incendie dans le poste d'un client HTA) ont privé d'électricité le nord d'Aix les bains jusqu'à Grésy sur Aix. L'impossibilité d'accéder au poste privé a prolongé les délais de dépannage. Les défauts sur le départ HTA n'ont été réparés que le lendemain midi avec l'aide d'agents d'Annecy.

Le 17 juillet à 8h30, un incident poste source de près de 2 heures affecte la concession. C'est un défaut sur le jeu de barre du poste de Drumettaz qui est repéré et il est alors difficile de reprendre la totalité de la charge du poste source sur les postes sources adjacents.

Le 20 juillet après 18h00, un arbre pourtant situé à plus de 5 mètres des lignes HTA, est tombé sur celles-ci. La localisation du défaut est également complexe, la réparation non réalisable de nuit est traitée le lendemain matin (soit 16h00 de durée de réparation pour 500 clients du poste source Le Corbier).

Les 27 et 28 décembre : de fortes chutes de neige ont principalement affecté la circulation automobile mais également la distribution d'électricité aux alentours de Moutiers et plus particulièrement la commune de Bonvillard (27 décembre vers 6h00, 1 000 clients coupés et un délai de réalimentation de 28 heures, à cause des difficultés d'accès et de réparation). L'antenne HTA en aérien a subi des dommages dus à des arbres entiers qui se sont abattus. Suite à cet événement, un chantier a été programmé pour enfouir une part significative de cette antenne aérienne ; il devrait être achevé avant fin 2016.

Au niveau national, l'année 2014 a été marquée par plusieurs évènements climatiques significatifs (tempêtes sur la Bretagne et des orages suivis d'inondations à l'automne).

Malgré cela, le critère B en moyenne nationale est très satisfaisant. Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, de 66 minutes en 2014, contre 97 minutes en 2013. Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des évènements exceptionnels (ou critère B HIX) est de 64 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	5 996	269	-95,5%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	19 012	3 572	-81,2%

Le nombre de clients affectés par les perturbations « longues » se réduit fortement en 2014 ; comme pour l'amélioration du critère B, c'est la baisse du nombre des incidents HTA et de leurs durées qui en est principalement à l'origine.

Il faut rappeler que l'année 2014 a été climatiquement favorable et a donc généré moins d'incidents. En outre, les premiers effets des travaux lourds engagés depuis 4 ans commencent à produire leur effet. Par exemple, l'accent mis sur la pose de nouveaux OMT réduit significativement la durée d'exposition à la coupure des clients en cas de panne. Les travaux de désensibilisation engagés sur les départs les plus incidentogènes, dans le cadre de la politique PAC et dans le cadre de la démarche "TOP 15", permettent également de minimiser l'exposition aux aléas climatiques et donc le nombre d'interruptions longues.

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 l'évaluation du nombre de CMA en tenue de tension, dont les résultats au périmètre de votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, ERDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

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		Variation (en %)
	2013	2014	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 935	1 523	-21,3%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,6%	0,5%	-

ERDF mène depuis plusieurs années une politique volontariste de résorption des CMA sur la concession du SDES. Cette politique se traduit, d'une part par une vigilance accrue sur la qualité des bases de données afin d'améliorer la détection, mais également par les travaux de renforcement menés par ERDF qui ont contribué à diminuer de plus de 20% le volume de CMA (clients mal alimentés), ramenant leur taux à 0,5%.

A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), 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.

Sur le **SDES**, les investissements 2014 dans le domaine des raccordements demeurent toujours importants. Toutefois, par rapport à l'année précédente, on peut déceler une légère tendance au ralentissement des raccordements sur plusieurs segments de clientèle. Le rythme et le volume restent néanmoins sur des niveaux historiquement très élevés ; ce phénomène est vérifié, tant sur le département de la Savoie que sur l'ensemble de la direction Alpes.

Pour s'adapter à cette situation, d'importantes ressources tant financières qu'humaines, sont toujours mobilisées pour raccorder les utilisateurs au réseau de la concession. Il en est également de même en termes d'accompagnement de la croissance : levée des contraintes de tension et d'intensité. Cette tendance devrait marquer fortement les exercices suivants, puisque de forts besoins d'investissements en renforcement des ouvrages sont prévus pour 2015- 2016 et même au-delà.

Enfin, en conséquence du dynamisme économique local et en accompagnement des grands travaux d'aménagement, des moyens et ressources d'ERDF sont aussi nécessaires pour traiter les déplacements d'ouvrages rendus nécessaires par les constructions et les chantiers. Ce secteur d'activité n'a pas sensiblement connu de recul cette année.

Par ailleurs, ERDF poursuit en **Savoie** son effort d'amélioration de la qualité. Cet effort se matérialise autour de 3 axes majeurs :

1. **Prévention des risques d'incidents** avec des investissements qui se concrétisent :
 - en zone rurale, par la politique « PAC » (immunisation contre les aléas climatiques de très grande ampleur des réseaux HTA) et par la fiabilisation des réseaux aériens HTA (politique « PDV »). La politique « PAC » vise à protéger les réseaux de l'exposition aux arbres en période de neige ou de vent.
 - en zone urbaine, par le renouvellement ciblé des câbles HTA obsolètes (dits « câbles papier imprégné », politique « CPI »), par la sécurisation HTA et la fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaines Denses (politique « ZUD »). En 2014 et pour les années à venir, un accent particulier est donc porté sur les ZUD, tant sur les investissements réalisés sur les postes sources que ceux au bénéfice du réseau HTA (capacités durables de secours et réalimentation en cas de perte de l'alimentation normale des réseaux par le poste source en régime nominal). Les critères d'appréciation des solutions ont été renforcés selon notre politique nationale afin de garantir une meilleure sécurisation de ces ZUD. Dans ce cadre, pour les zones urbaines et périurbaines situées à proximité du lac du Bourget, de la Leysse et ses affluents, en particulier au niveau de Chambéry (territoires à risque inondation), la politique PAC vise aussi à limiter les conséquences sur le réseau de la survenue d'une crue lente (selon les scénarios identifiés par la DREAL pour des occurrences de risques dits « fréquents » et « moyens »).
 - sur les réseaux BT souterrains de l'agglomération chambérienne, par une nouvelle politique de renouvellement des câbles BT obsolètes qui est également mise en œuvre (« câbles papier imprégné » et « câbles à neutre périphérique »).
2. **Amélioration des structures** par :
 - Réalisation de bouclages d'antennes importantes,
 - Restructuration de départs à l'occasion de travaux de raccordement, déplacement d'ouvrages ou renforcement,
 - Résorption des réseaux en faibles sections.



3. **Amélioration de la réactivité en cas d'incident** par :
- Le programme d'investissement en Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT), soutenu depuis 2012 et prolongé au même rythme en 2014. Il est prévu de le continuer sur une cadence à minima comparable en 2015 et 2016.
 - La poursuite de la politique de rationalisation des Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD) et des Premiers Points d'Intervention (PPI) avec l'augmentation des investissements correspondants, en cohérence avec le programme d'investissement en OMT.

Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2014

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2014, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année.

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2013	2014
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 770	13 108
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	12 446	14 638
2.1 Performance du réseau	9 169	11 285
Dont renforcement	1 802	3 508
Dont climatique	1 954	3 999
Dont modernisation	4 140	2 559
Dont moyens d'exploitation	1 273	1 218
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 277	3 353
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	807	660
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 024	524
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 447	2 169
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	375	152
Total (en k€)	25 592	27 898
Dont investissements postes sources	1 194	2 712

Les investissements 2014 d'ERDF sont en augmentation de 9%, grâce notamment aux efforts importants portés sur la performance du réseau (renforcement : +95%, Plan Aléa Climatique PAC : +105%).

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2014, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

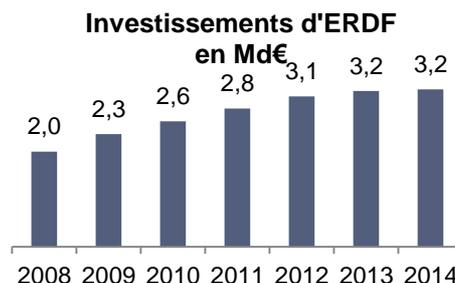
Par ailleurs, ERDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	2013	2014	Variation (en %)
Postes sources situés hors du périmètre géographique de la concession	1 766	4 299	+143%

Les 4 299 k€ ont été investis en 2014 dans les postes sources de BOZEL, ESPAGNOUX et MEGEVE.

Au plan national, les investissements d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2014 (cf. graphique ci-contre), dont 1,2 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont quasiment doublé (+ 91 %).



Environ la moitié de ces investissements a été mobilisée en 2014 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 380 000 clients BT \leq 36 kVA raccordés en 2014) ou producteurs (environ 17 200 mises en service d'installations de production \leq 36 kVA en 2014). Cette dernière activité reste soutenue : en 2014, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,9 GW.

Par ailleurs, 15 % des investissements de 2014 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.

La mise en œuvre en 2014 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession.

Les travaux dans les postes sources

Les postes sources représentent un enjeu important en termes de qualité de fourniture, le niveau élevé des investissements sur ce domaine témoigne de la volonté régionale d'ERDF de :

- moderniser le parc en le renouvelant régulièrement,
- assurer la sûreté grâce notamment au nouveau programme de fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaine Denses,
- renforcer le parc afin de suivre l'évolution de la clientèle (injection et soutirage), soit en augmentant la puissance du poste ou en en créant de nouveaux.

Le programme d'investissement sur les postes sources en 2014 sur le territoire de la concession du SDES a permis :

- d'améliorer la fiabilité du poste source de MALGOVERT,
- de renforcer le poste source de DRUMETTAZ,
- et de préparer la mise en service du nouveau poste source des SAISIES prévue en 2017.

Les travaux en HTA

Enfouissement en Vanoise

ERDF Savoie a enfoui 12 km de réseau HTA entre les communes de LANSLEVILLARD et BESSANS. Ce chantier est l'aboutissement d'un projet de longue date auquel les élus de la Haute Maurienne étaient très attachés. Ces travaux représentent un coût de près d'un million d'euros dont 50 % à la charge d'ERDF et 50 % à la charge des deux communes.





Un SUPER PUMA dans le ciel des Bauges

Le 29 août, un hélicoptère SUPER PUMA a transporté un poste de transformation de 4 tonnes depuis la station des Aillons jusqu'au sommet du Mont Pelat à 1543 m d'altitude. Ce poste dessert un relais téléphonique et une partie des remontées mécaniques de la station.

Le chantier en chiffres : plus de 23 km de lignes HTA enfouies, 230 supports enlevés et 12 postes DP posés et intégrés dans l'environnement.



Le Pré de la messe, VALFREJUS Septembre 2014

Les travaux d'enfouissement de 1,5km de ligne électrique en basse tension et de 3 km en moyenne tension faciliteront l'atterrissage des secours en montagne.

La mise en souterrain du réseau sera poursuivie jusqu'au pied du départ, à MODANE.

Sur le **SDES**, on note en particulier en 2014, les investissements importants réalisés pour améliorer la qualité de l'alimentation des Bauges (départs HTA alimentant les communes d'Aillon-le-Jeune, La Feclaz, Les Deserts, Puygros, St Jean d'Arvey, Margeriaz, ...) :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
AILLON-LE-JEUNE (1)	Enfouissement PAC* départ LES AILLONS Zone C	1 747,3
LES DESERTS	Enfouissement PAC Liaison LA MAGNE_DESERTS	462,8
PUYGROS	Enfouissement PAC tronçon ARVEY- FENESTROZ Dép. FECLAZ	283,8
MODANE	Enfouissement PAC départ Fréjus PS AUSSOIS	283,6
LA MOTTE-SERVOL.	Enfouissement PAC départ BDEAU pour A43	247,4
MOUTIERS	Enfouissement PAC pied Départ ST MARCEL	207,5
LANSLEVILLARD (2)	Enfouissement PAC départ BESSAN	169,4
BG-ST-MAURICE	Renforcement par création départ Arc2000 PS Viclaire	165,3
GRESIN	Renforcement Les Molasses départ St Genis	128,7
BASSENS	Enfouissement PAC départ MONTs ligne St Louis du Mont	122,1
MODANE	Enfouissement PAC départ Fréjus avec coordination PS AUSSOIS	102,1
CHAMBERY	Renouvellement** chemin des Trolles départ CASSIN	172,9
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier rue Lamartine départ REVAR	105,7

*PAC : Plan Aléa Climatique

** : les opérations de renouvellement s'inscrivent dans le cadre de la modernisation des réseaux

Les travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
LE BOURGET-DU-LAC	Contrainte tension poste Les Ciseaux	96,0
MONTAIMONT	Contrainte tension poste La Perriere	77,1
CESARCHES	Contrainte tension poste Les Grangettes	65,9
HAUTELUCE	Renforcement POSTE LA CULAS	60,2
NOVALAISE	Contrainte tension poste Les Goys	43,0
MONTVERNIER	Surcharge transfo poste MONTVERNIER	39,5
ESSERTS-BLAY	Contrainte tension poste Plan du Chouet	32,1
SAINT-JEOIRE-PRIEURE	Suite Raccordement C4 Poste Les Cotes	28,1
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier poste impasse PRE PRIEUR	60,4
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble souterrain rue du COTEAU	44,9
ST-CHRISTOPHE	Renouvellement aérien poste LORIDON	27,9

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

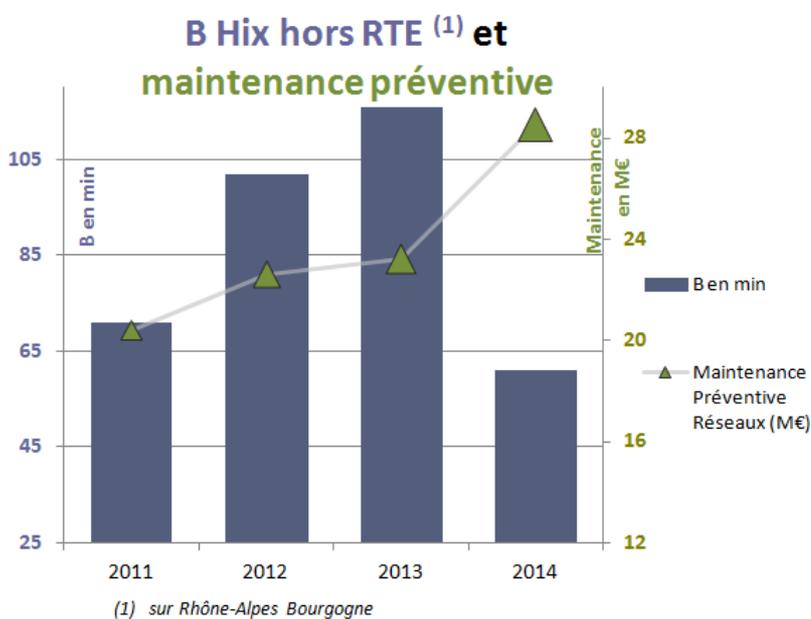
Au niveau national, ERDF a consacré en 2014, 334 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 129 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT. Ces efforts sont en forte hausse : + 22 % par rapport à 2013.

En Rhône-Alpes Bourgogne, ce sont près de 29 millions d'euros qui ont été consacrés à la maintenance préventive des réseaux, soit +23% par rapport à 2013 et même +115% en 6 ans.

L'élagage-abattage HTA (+3,1M€) et la maintenance des réseaux aériens HTA (+1,4M€ vs 2013) se sont encore renforcés pour améliorer la qualité de fourniture et désensibiliser les réseaux aériens aux aléas climatiques, en complément des opérations réalisées dans le cadre des investissements préalablement mentionnés.

ERDF a également renouvelé localement des expérimentations pour renforcer le diagnostic des réseaux aériens (utilisation de drones et technologie Lidar) comme souterrains. Elle a aussi déployé de nouvelles fonctionnalités de systèmes d'information permettant d'améliorer la gestion de la maintenance (GMAO), la supervision, la programmation et la réalisation des activités opérationnelles.

Comme sur Rhône-Alpes Bourgogne, l'année 2014 a été climatiquement favorable sur le territoire du **SDES**, ce qui a contribué à l'obtention d'un niveau de qualité de fourniture historiquement bas et aussi de consacrer plus de moyens aux travaux d'élagage :





Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

ERDF Savoie

	2013	2014
Longueur de réseau traité (en km)	138	100
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 379	1 530

Les programmes PDV (Prolongation de la Durée de Vie) :

Les opérations dites de PDV représentent l'une des composantes de la politique de fiabilisation du réseau HTA aérien. Cette dernière va de l'entretien courant de portions aériennes pérennes dont les caractéristiques sont satisfaisantes, jusqu'au remplacement complet de la ligne. Le programme PDV se situe à mi-chemin entre ces deux extrêmes : il consiste au remplacement partiel des composants les plus faibles de la ligne (poteau, armement, attaches, ...), identifiés à l'issue d'un diagnostic précis de son état sur site.

Engagée fin 2012, il s'agit d'une démarche complète et innovante, s'appuyant sur :

- des agents spécialisés (diagnostic, réalisation des chantiers, reporting, mise en immobilisation),
- des outils performants (guide de diagnostic des ouvrages, tablette « PDV » pour faciliter la saisie des données tout au long du processus),
- un guide de doctrine technique propre à ERDF, établi entre les différents métiers et les régions (politique HTA, marché de travaux spécifiques, ...).

Les programmes PDV garantissent, à minima pour les 15 ans à venir, un fonctionnement satisfaisant de la ligne sous entretien régulier dans des conditions atmosphériques normales.



Dans un contexte de fort renouvellement des techniciens et exploitants d'ERDF, ces opérations de PDV constituent également un excellent moyen de transmettre les savoirs faire sur les lignes aériennes aux nouveaux embauchés. Plusieurs chantiers de "compagnonnage" ont ainsi été réalisés au cours de l'année.

Sur le territoire de votre concession, les chantiers PDV réalisés en 2014 sont repérés en annexe ERDF partie : 2.2 Les travaux au service de la performance du réseau (modernisation).

A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuivra en 2015 la mise en œuvre de sa politique de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. Entre 2008 et 2015, le doublement des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux. Pour ERDF, les principaux enjeux sont :

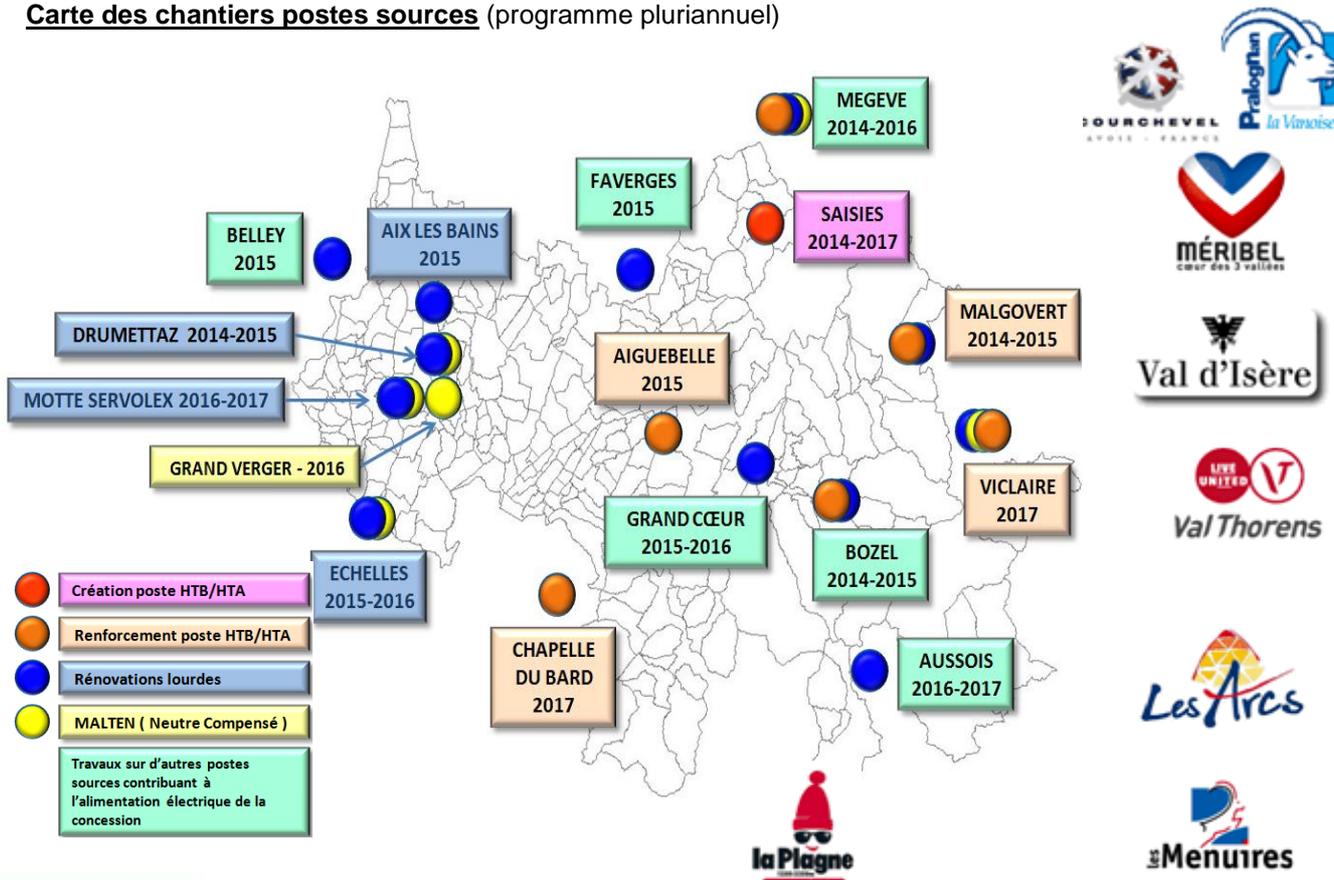
- **de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies.** ERDF a dédié davantage de moyens financiers à cette action et en constate les premiers effets bénéfiques sur les résultats du critère B. Ces efforts seront accentués, en particulier en HTA sur les portions de réseaux souterrains les moins fiables et en BT, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incident élevés.
- **d'améliorer la qualité de la desserte sur les territoires ruraux les plus en écart au regard des résultats constatés en matière de continuité de la fourniture.** L'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques en combinant les actions de sécurisation (traitement des portions de réseaux BT en fils nus), d'automatisation en cas d'incident et de maintenance. Sur chaque territoire concerné, ces efforts seront coordonnés avec ceux de l'autorité concédante.
- **d'accroître le potentiel des postes sources, notamment pour accompagner la transition énergétique dans les territoires.** ERDF maintient la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources et à l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident dans les zones urbaines denses.

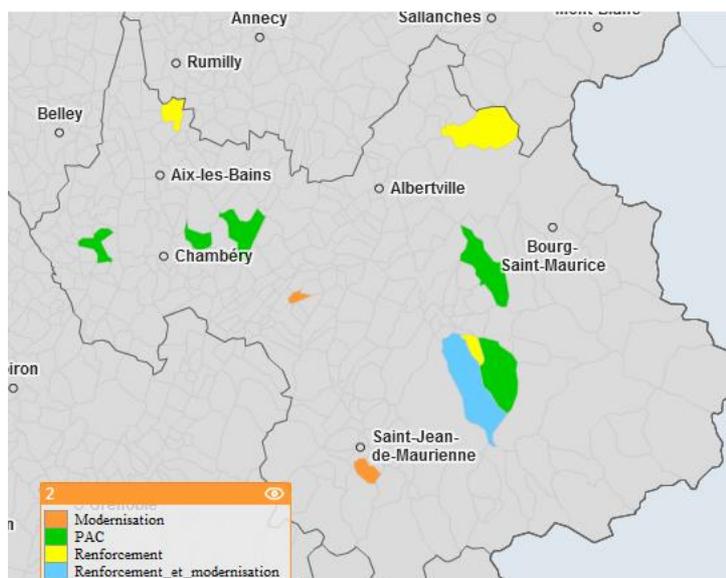
La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. **La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

Dans le cadre de son opération "les villes à la Montagne", ERDF a pris la décision, pour les prochaines années, de sécuriser les stations de ski. Ainsi plusieurs réseaux vont être créés, renforcés ou renouvelés :

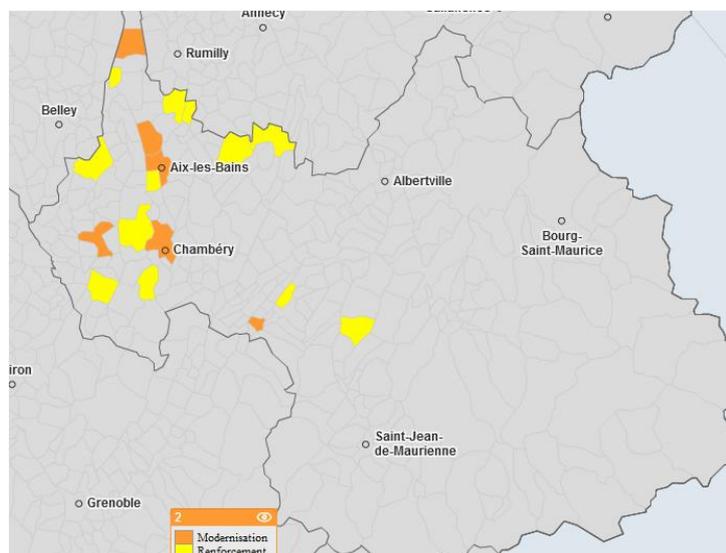
Entre Champagny et La Plagne, entre AIME et la Plagne, entre Méribel et Courchevel, entre Méribel et Les Menuires, entre Bonneval sur Arc et Val d'Isère, entre Vailaire et Les Arcs.

Carte des chantiers postes sources (programme pluriannuel)





Localisation des principaux travaux HTA 2015 / 2016



Localisation des principaux travaux BT 2015

Le diagnostic technique, les enjeux de développement et les priorités d'investissement

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.

Ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles soutenues entre l'autorité concédante et le concessionnaire.

Les programmes coordonnés de développement et de modernisation des réseaux (PCDMR) institués par le protocole d'accord FNCCR-ERDF du 18 septembre 2013 :

Parmi les engagements réciproques contenus dans l'accord signé le 18 septembre 2013 à Montpellier, à l'occasion du 35^e congrès de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), les autorités organisatrices de la distribution d'électricité signataires de l'avenant de mise en œuvre de cet accord et ERDF ont décidé de s'engager en faveur d'une meilleure programmation et d'une meilleure coordination des investissements qu'elles réalisent sur les réseaux publics de distribution d'électricité dans un souci d'amélioration de la qualité et d'optimisation des ressources.

Cet accord prévoit l'élaboration de PCDMR pour la période 2014-2017, permettant d'identifier des priorités d'investissement en matière de sécurisation des réseaux et d'amélioration de la qualité de l'alimentation, et mettant l'accent sur la coordination des actions des différents maîtres d'ouvrages de travaux.

A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 Une nouvelle politique Clients

En 2015, ERDF met en place, pour les trois années à venir, sa politique Clients avec la volonté de placer la satisfaction des clients au cœur d'une relation nouvelle et modernisée.

Pour ses clients, qu'ils soient fournisseurs d'électricité, clients particuliers, professionnels et entreprises, collectivités locales, producteurs d'électricité mais également pour d'autres acteurs tels que les promoteurs, les lotisseurs ou les professionnels du bâtiment, ERDF se fixe une ambition majeure : leur offrir les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix.

Il s'agit, pour ERDF :

- d'être exemplaire dans l'exercice de la mission qui lui a été confiée,
- de moderniser le service offert à ses clients, en particulier en utilisant tous les canaux de communication disponibles pour une meilleure prise en compte de leurs demandes,
- de développer ses actions avec un souci permanent d'efficacité économique.

Cette volonté permanente de satisfaire ses clients a permis à ERDF d'être élue, en 2014, « entreprise de service public préférée des français, ex-aequo avec La Poste », selon l'observatoire du service public Posternak-Ifop paru au mois de décembre.

L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses relations avec les clients

Un Espace Collectivités Locales (www.erdf.fr/collectivités_locales)

Première réalisation dans le domaine du digital pour ERDF, l'Espace Collectivités Locales concrétise la volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales et autorités concédantes. Cet espace client sécurisé permet en particulier de suivre l'avancement des chantiers sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF et de prendre connaissance en temps réel des interruptions de fourniture d'électricité sur le réseau HTA ainsi que l'heure probable de réalimentation.

Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés ERDF qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

ERDF
ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

FR | EN

ERDF | Réseau et marché de l'électricité | Développement durable | Recrutement | Médias | Documentation | Recherche

COLLECTIVITÉS LOCALES

Accueil / Collectivités locales

Bienvenue dans l'espace dédié aux collectivités locales

Vos projets

- Raccordement d'un bâtiment**
Tout ce qu'il faut savoir pour préparer le raccordement au réseau de votre local ou bâtiment.
» Le raccordement d'un bâtiment au réseau électrique
- Raccordement collectif**
Tout ce qu'il faut savoir pour préparer le raccordement au réseau d'un logement collectif.
» Le raccordement collectif

CONTACTER ERDF
Raccordement, dépannage, travaux, relève, activités d'ERDF
» Retrouvez les coordonnées du conseiller ERDF le plus proche de chez vous.

ACCÉDER À VOTRE ESPACE
» Je m'identifie

ACTUALITÉS
14/11/2013
ERDF au salon des Maires et des Collectivités Locales
ERDF sera présente au salon des Maires et des Collectivités Locales qui se tiendra du 16 au 21 novembre, Porte de Versailles à Paris (Pavillon 3, allée H. stand A2). A cette occasion, l'entreprise animera des conférences sur les Smartcities et sur le rôle crucial du distributeur d'électricité dans la transition énergétique. De nombreuses animations seront aussi proposées sur son stand.



« ERDF à votre écoute »

« ERDF à votre écoute » est une démarche mise en œuvre afin d’amener l’ensemble des salariés en contact direct avec les clients à une meilleure prise en charge de leurs demandes, voire de leurs réclamations.

Elle repose sur la mise en place d’un dispositif d’appui (« hotline ») accessible à chaque salarié d’ERDF sollicité par un client, en particulier les techniciens en intervention, afin de l’aider dans la réponse à apporter ou d’orienter le client vers le bon interlocuteur au sein de l’entreprise.

Cette démarche expérimentée avec succès sur Rhône-Alpes Bourgogne sous l’appellation « les Hommes en bleu », est aujourd’hui déployée sur l’ensemble du territoire. En effet, l’expérience conduite sur cette région montre que dans plus de 99 % des cas, une réponse est apportée au client dans les 48 heures. Par ailleurs, suite à la réponse apportée, aucun des clients concernés n’a transformé sa demande en réclamation auprès d’ERDF.

L'accueil des fournisseurs d'électricité

Les demandes transmises par les fournisseurs d’électricité sont prises en charge par « l'accueil acheminement d'électricité » ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

Service client d'ERDF

ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et la nature de leurs demandes (raccordement, production d’électricité ou toute autre problématique hors urgence et dépannage). Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal® suivants :



- Les clients « **Particuliers** » : **09 69 32 18 53**
- Les clients « **Professionnels** » : **09 69 32 18 54**
- Les clients « **Entreprises** » : **09 69 32 18 99**

- Les clients « **Professionnels de l’Immobilier et de la Construction** » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « **Producteurs** » : **09 69 32 18 00**. *Nota : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l’achat d’électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.*
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un **branchement de courte durée** dans le cadre d’une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

L’efficacité de l’accueil téléphonique d’ERDF est mesurée par un taux d’accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2013	2014
Accueil Distributeur*	84,2%	90,9%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	90,3%	92,4%
Accueil Producteurs d’électricité	88,3%	94,2%
Accueil Acheminement	94,2%	94,9%

* Accueil Distributeur = il s’agit de l’accueil du Service client d’ERDF hors raccordement

Pour la 1^{ère} année, nous communiquons les taux d’accessibilité des 2 accueils Distributeur et Producteurs. Sur l’année 2014, l’accessibilité est en progression significative pour tous les différents accueils.

Urgence Dépannage

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'accueil « Dépannage Électricité » d'ERDF au :

24h/24 7j/7
TOUS CLIENTS
09 72 67 50 73

Après le pic de sollicitations dû aux nombreux événements climatiques de 2012 et 2013, ce lien vital direct entre le client et les techniciens d'ERDF a connu une baisse d'appels entrants de près de 15% en 2014.

En 2014, pour Rhône-Alpes Bourgogne, l'accessibilité de cet accueil atteint 94,9%, en hausse de près de 4 points rapport à l'année 2013, confirmant l'amélioration entamée depuis 2012, en raison notamment d'une mutualisation des moyens de l'ensemble des régions d'ERDF.

Accessibilité des CAD	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2013	2014
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage (en %)	91,0%	94,9%
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage	312 493	264 666
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	87 024	77 121

Sur l'année 2014, l'accueil dépannage a enregistré les appels de 655 000 clients. Un premier niveau d'informations fourni par les messages "contextualisés" du serveur vocal interactif a permis de renseigner environ 60% d'entre eux de manière automatisée. Au final, sur les 264 666 clients qui sont restés en ligne pour un contact personnalisé, 94,9% d'entre eux ont pu joindre nos techniciens, déclenchant au final 77 121 interventions.



A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF

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 et intervention technique.

Pour les clients « Particuliers » et « Professionnels » raccordés en basse tension, avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats 2014, consolidés au niveau national, indiquent **une satisfaction globale en hausse côté Particuliers (+ 2 points) et stable côté Professionnels**, fruit d'une très bonne appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Sous un angle plus qualitatif, il ressort des enquêtes de satisfaction que le professionnalisme des techniciens d'ERDF en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité est particulièrement apprécié par les personnes interrogées. Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	SDES		
	Résultat national 2014	Résultat 2013	Résultat 2014
Clients « Particuliers »	93,2%	90,8%	94,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	89,2%	92,8%

S'agissant du raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA) au réseau public de distribution, les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	SDES		
	Résultat national 2014	Résultat 2013	Résultat 2014
Clients « Particuliers »	88,0%	84,9%	84,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,1%	73,2%	81,1%

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, la phase de réalisation des travaux est celle qui recueille la meilleure appréciation contribuant à la satisfaction globale. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort des enquêtes de satisfaction (cf. supra).

La **Direction Régionale Alpes** a mis en œuvre un plan de redressement qui a permis de conforter la satisfaction des clients sur la concession. Après la désignation d'un Interlocuteur Raccordement (IR) au centre de la relation client, les principales actions ainsi menées ont été :

- une démarche d'anticipation dès la connaissance de l'affaire centrée autour de l'IR, suivie d'une véritable démarche d'accompagnement du client jusqu'à la mise en service des installations,
- une prise en charge du même dossier par le chargé d'affaires du stade de l'étude à celui de la réalisation afin de simplifier le nombre d'interlocuteurs pour le client,
- une action de professionnalisation des acteurs et le développement d'une culture client,
- et l'aménagement d'un nouveau parcours client (C5) plus adapté.

En 2014, la Direction Régionale a aussi déployé plusieurs autres mesures qui ont permis d'améliorer la réalisation des raccordements dans les Alpes aux meilleures conditions, il s'agit de :

- la création d'une « task force » étude (intérimaires, entraide entre Directions Régionales) afin de diminuer le stock d'études,
- la promotion d'un travail plus collaboratif entre nos services de la Direction Régionale Alpes,
- une ré-écriture des procédures « mise en service » et « traitement des branchements provisoires »,
- l'envoi de SMS au client avant sa mise en service.

Les résultats restent cependant en dessous de la moyenne nationale ; nous poursuivrons donc en 2015 ce plan de redressement afin de progresser encore. Egalement pour parvenir à ce même objectif, nous continuerons de systématiquement rappeler les clients se déclarant insatisfaits du déroulement de l'opération.

La gestion des réclamations

ERDF a poursuivi en 2014 sa démarche d'amélioration de la gestion des réclamations, en recherchant en particulier une meilleure homogénéité dans le traitement des réponses.

Une meilleure réalisation des gestes métiers a également été un autre axe principal de progrès retenu en 2014. Il explique l'évolution à la baisse du nombre de réclamations qui s'est accélérée en 2014 (- 6 % entre 2012 et 2013, - 14 % entre 2013 et 2014).

Le délai de réponse aux réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires.

L'entreprise a porté son effort sur le respect du délai de réponse aux réclamations. Ainsi, au niveau national, 91 % des réclamations adressées en 2014 à ERDF ont donné lieu à une réponse dans un délai inférieur à 15 jours, contre 76 % en 2013.

En 2014 pour la 1^{ère} année, le délai de traitement des réclamations a été réduit de 30 à 15 jours. L'objectif national fixé par la CRE est de 85%, mesuré au périmètre de la concession, cet indicateur a été respecté à :

Réponse aux réclamations (en %)	Concession	
	2013	2014
Taux de réponse sous 15 jours*	70,9%	94,5%

*Cet indicateur ne prend pas en compte les réclamations relatives au compteur Linky et à son déploiement qui feront l'objet d'un suivi spécifique

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2013	2014
Raccordements	10,3%	9,2%
Relève et facturation	41,4%	42,2%
Accueil	1,4%	2,0%
Interventions techniques	24,2%	22,0%
Qualité de la fourniture	22,8%	24,7%
Total	100,0%	100,0%

Dans un volume de réclamations en très net recul en 2014 par rapport à 2013 (-12%), les motifs de réclamations évoluent très peu depuis 2 ans. En revanche, les délais de réponse observent une amélioration significative de plus de 20 points, ce résultat place la concession à un niveau largement supérieur à l'objectif de 85 %.

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.

A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement

En 2014, « ERDF Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdf.fr, a été déployé sur toutes les régions. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement.

Ce service est proposé pour les demandes de raccordement en basse tension (BT) des installations d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Aujourd'hui, plus de 50 % des demandes de raccordement des clients sont effectuées directement sur l'espace « ERDF Connect ».

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

1. au paiement intégral de la contribution due au titre des travaux de raccordement,
2. à l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL,
3. à la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

En 2015, le service sera ouvert aux demandes de modification de branchements BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

En Savoie, ERDF et la FPI ALPES (Fédération des Promoteurs Immobiliers des Alpes) s'engagent pour une simplification des raccordements



Christophe Arnoux, Directeur régional ERDF Alpes, et Olivier Gallais, Président de la FPI Alpes.



Le 19 mars 2014, Christophe ARNOUX et Olivier GALLAIS, président de la FPI Alpes ont décliné la convention nationale signée en 2013 avec l'objectif commun de simplifier les raccordements.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions sont mises en œuvre dont notamment :

- la désignation d'un chargé de relation client avec la FPI et la mise en place de revues de portefeuilles,
- la désignation d'un interlocuteur dédié à chaque promoteur,
- le déploiement du service d'accompagnement multi-raccordements.

Le raccordement d'installations de consommation de puissance inf36 kVA

ERDF a fait évoluer en 2014 son dispositif de gestion des demandes de raccordement afin de mieux prendre en compte les souhaits des clients relatifs à la date de réalisation des travaux.

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés pour la majorité des affaires (88,5%) dans les délais convenus avec les clients, malgré un allongement de la durée de préparation des chantiers induit par l'application de nouvelles dispositions réglementaires, en particulier celles concernant la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT et la réglementation relative à l'amiante.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession
	2014
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	79,2%

Ce nouvel indicateur est calculé à partir des éléments enregistrés dans le portail raccordement dont c'est la première année complète d'utilisation ; il résulte de la mesure de l'intervalle de temps entre la date souhaitée par le client au moment de l'établissement du dossier et la date réelle de mise en exploitation.

Une meilleure information des clients dans la gestion des opérations de raccordement

En complément de la mise en œuvre de l'espace « ERDF Connect » pour la gestion des demandes de raccordement, ERDF informe désormais chaque client, par courrier électronique, de l'évolution, étape par étape, de son dossier de raccordement. Cette démarche permet de lui rappeler les actions qui lui incombent (paiement du devis, réalisation des travaux relevant de sa responsabilité) afin de respecter la date convenue pour la mise en service.

A.3.4 Perspectives et enjeux

Le déploiement du compteur communicant Linky au service des clients et des territoires

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec le déploiement de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients.

ERDF a préparé un plan de déploiement afin de permettre aux consommateurs, sur l'ensemble du territoire, de disposer du nouveau compteur communicant. Ce plan de déploiement repose sur une triple volonté :

- Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur au plus tôt auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- Respecter un optimum à la fois technique et économique.

L'information des électriciens savoyards :

En partenariat avec la CCI, la Fédération BTP73, la CAPEB et la chambre des métiers, deux réunions ont été organisées à Chambéry dans les locaux d'ERDF, pour présenter aux électriciens du territoire, le dispositif de déploiement du nouveau compteur communicant LINKY.

Ces réunions ont permis dans un premier temps de partager des informations sur le déroulement de la consultation, la formation des techniciens, les étapes de la prestation et la relation clients, puis la rémunération. A cette occasion, les électriciens locaux ont pu échanger avec les responsables du projet.



Le concessionnaire s'engage à informer l'autorité concédante sur le processus de déploiement de ces compteurs sur le territoire de la concession et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

La préparation de l'échéance du 31 décembre 2015 relative à la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites de puissance de plus de 36 kVA

La loi n° 2010-1488 portant organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, adoptée le 7 décembre 2010 prévoit notamment la suppression, au 31 décembre 2015, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 420 000 sites raccordés au réseau de distribution publique d'électricité exploité par ERDF sont concernés par cette disposition.

En complément, l'article 25 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation modifie le Code de l'énergie et introduit un délai supplémentaire de six mois permettant aux consommateurs n'ayant pas choisi une offre de marché au 31 décembre 2015, de basculer automatiquement vers une offre transitoire chez leur fournisseur historique.

ERDF doit garantir qu'au 31 décembre 2015 chaque client en contrat unique avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA pourra opter pour une offre de marché avec le fournisseur d'électricité de son choix, dans le respect des délais du catalogue des prestations. Dans certaines situations, un changement de comptage sera réalisé par ERDF afin de permettre le changement de fournisseur.

Par ailleurs, en 2015, ERDF met à disposition des fournisseurs d'électricité une nouvelle offre de façon à leur permettre d'adapter leur gamme de service (courbe de charge, pointe mobile, grille tarifaire) pour les clients ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (catégories C2-C4). La demande d'une telle offre par un fournisseur nécessitera, le cas échéant, la pose d'un nouveau compteur chez les clients concernés.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Recettes d'acheminement	2	121 305	114 641
Dont clients HTA		24 388	21 064
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		79 297	70 818
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		22 068	23 749
Dont autres		-4 449	-989
Recettes de raccordements et prestations		6 100	7 483
Dont raccordements	3	4 565	5 921
Dont prestations	4	1 535	1 562
Autres recettes	5	3 353	3 271
Chiffre d'affaires		130 757	125 395
Autres produits		16 360	16 966
Production stockée et immobilisée	6	10 772	11 104
Reprises sur amortissements et provisions	7	4 535	4 856
Autres produits divers	8	1 053	1 007
Total des produits		147 117	142 361

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		66 646	68 051
Accès réseau amont	9	30 032	30 174
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	12 595	11 376
Redevances de concession	11	2 756	2 990
Autres consommations externes	12	21 264	23 510
Impôts, taxes et versements assimilés		6 135	6 111
Contribution au CAS FACE	13	2 805	2 838
Autres impôts et taxes	14	3 330	3 273
Charges de personnel	15	20 340	20 987
Dotations d'exploitation		30 186	30 709
Dotation aux amortissements DP	16	17 812	19 180
Dotation aux provisions DP	17	3 402	2 765
Autres dotations d'exploitation	18	8 972	8 764
Autres charges	19	2 694	2 941
Charges centrales	20	3 698	4 329
Total des charges		129 699	133 128

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Montant	21	4 229	-1 065

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	13 189	10 298

Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

La plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des Agences de Maintenance et d'Exploitation des Postes Sources (AMEPS) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

Cette organisation vise également à une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'ERDF, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le régulateur.

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

On distingue trois niveaux de données :

1. Les données comptables enregistrées nationalement : elles sont réparties entre les Directions Interrégionales opérationnelles d'ERDF (DIR) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque DIR ;
2. Les données comptables enregistrées au niveau des DIR : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
3. Les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) et du volume d'énergie acheminée. Le tarif d'acheminement est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de façon à couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

Les recettes d'acheminement comprennent :

- L'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2014 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
- La variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2014, entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative) ;
- La variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT \leq 36 kVA ; clients BT > 36 kVA ; clients HTA.

Sur la concession du SDES, la baisse des volumes acheminés, liée notamment à un climat plus doux, conjuguée aux effets haussiers de l'indexation tarifaire, conduit à **une baisse de 5,5%** des recettes d'acheminement. Le recul des recettes est plus marqué que celui observé à la maille nationale -4,2%.

On observe toutefois une variation des volumes acheminés plus faible sur la concession : **-7,4%** de kWh acheminés, comparée au total de Rhône-Alpes Bourgogne : -8%. L'écart avec la tendance régionale est du même ordre sur **les clients HTA : -4,6% pour la concession** contre -5,2% régionalement.

Cette baisse des consommations sur la concession constitue un changement de tendance (les volumes acheminés étaient en légère progression entre 2012 & 2013) ; elle concerne principalement le segment des **clients en BT inf 36kVA (-9,5%)**.



Les recettes d'acheminement sont également affectées par des reversements à SEI : En effet, conformément à la délibération de la CRE du 12/12/2013 relative aux TURPE HTA ou BT, ERDF reverse à EDF SEI la quote-part des charges prévisionnelles de SEI qui ne sera pas couverte par les recettes que SEI percevra (SEI opérateur électrique en Corse et Outre-Mer ayant une base de coûts unitaires supérieure à celle d'ERDF).

A la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'ERDF s'établit à 12 127 M€ en 2014, en diminution de 534 M€ par rapport à 2013 (12 661 M€), soit -4,2%.

Cette diminution en 2014 s'explique très majoritairement par un effet volume pour -694 M€, partiellement compensé par un effet prix positif pour 167 M€.

L'effet volume est essentiellement lié à un effet climat « défavorable » en 2014 : En moyenne les températures ont été supérieures de 0,5°C aux normales climatiques alors qu'elles étaient inférieures de 0,8°C en 2013, ce qui a généré une baisse de volume acheminé par ERDF de 25 TWh par rapport à 2013.

Le climat n'est pas seul en cause, puisque corrigés des données climatiques, les volumes acheminés tous segments confondus ont également été inférieurs à ceux de 2013 (-0,7%).

L'effet prix entre 2013 et 2014 bénéficie de l'effet favorable du TURPE* pour 218 M€, y compris la rétrocession à SEI, mais est en partie compensé (-50 M€) par des effets de portefeuille clients.

* Le chiffre d'affaires 2014 intègre en effet sur le début de l'exercice 2014, les conséquences favorables de l'entrée en vigueur du TURPE 4 au 1er janvier 2014 intégrant une augmentation de 3,6% en moyenne par rapport au tarif applicable aux cinq derniers mois de l'exercice 2013, puis l'effet défavorable sur le reste de l'année 2014, lié à l'application de l'ajustement automatique du TURPE 4 au 1er août 2014 induisant une diminution des grilles tarifaires de 1,3%.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent désormais de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

Les recettes de raccordements sur la concession s'élèvent à 5,9 M€ en 2014 contre 4,6 M€ en 2013, soit une variation de 30%.

Pour la publication du CRAC 2013, la méthode d'affectation des recettes de raccordements (qui vise à répartir les recettes enregistrées à la maille régionale sur les concessions qui la compose) avait déjà gagné en précision :

- jusqu'en 2012, les recettes de raccordements étaient intégralement affectées à la clé clients,
- à compter de 2013, la répartition sur la base des facturations des raccordements sans extension avait induit une rupture de chronique.

L'ultime évolution de la méthode d'affectation permet désormais de tenir compte de l'intégralité des facturations de raccordements. Elle est neutre au périmètre de la région (et d'ERDF), et permet de présenter à fin 2014 des recettes de raccordements qui sont directement **affectables à la concession à plus de 99,9%**.

A l'échelle d'ERDF, le chiffre d'affaires dégagé par les contributions de raccordement au réseau d'électricité s'établit à 608,1 M€ en 2014, en augmentation de 13,7 M€ par rapport à 2013 (594,4 M€), soit +2.3%.

Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF.

Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

Le tarif des prestations au catalogue, validé par la CRE, a augmenté de 0,7% au 1^{er} août 2014 contre 1,6 % au 1^{er} septembre 2013 et 2,5% au 1^{er} septembre 2012, soit une hausse de 1,4% de 2013 à 2014 contre 2,2% de 2012 à 2013.

A l'échelle d'ERDF, le chiffre d'affaires dégagé par les services liés à l'acheminement s'établit à 202,5 M€ en 2014, en augmentation de 1,3 M€ par rapport à 2013 (197,2 M€), soit +2,7%.

On observe une progression relativement moindre **sur le SDES** où ce poste n'augmente que de **1,8%**.

Note 5 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GrDF, modifications d'ouvrages, études diverses.

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

La stabilité des autres recettes observée localement reflète la tendance régionale.

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est pour l'essentiel affectée à la concession à partir de la localisation des investissements.

A la maille de la concession, **la hausse de cette rubrique de 3,1%** témoigne de la dynamique d'investissement d'ERDF sur la concession (+9% en 2014 sur le SDES).

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

Ce poste est constitué principalement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel »), des reprises de provisions sur risques et litiges et, le cas échéant, sur les provisions pour renouvellement (PR).

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Les reprises sur provisions et amortissements augmentent de **321 k€ soit 7,1%** entre 2013 et 2014 au périmètre de la concession.

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance).

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes sources). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

Les charges d'accès au réseau de transport géré par RTE sont réparties en fonction de la consommation des clients sur le territoire de la concession.

A l'échelle d'ERDF, les charges d'accès au réseau de transport s'élèvent à 3 180 M€ en 2014, en diminution de 222 M€ par rapport à 2013 (3 402 M€), soit -6,5%.

Cette diminution est majoritairement liée à un effet volume (en cohérence avec l'évolution du chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport au 1er août 2014 à hauteur de -1,3% (TURPE 4 HTB).

Comparée à la baisse à la maille nationale, **on observe une stabilité sur la concession** entre 2013 et 2014, qui reflète celle de Rhône-Alpes Bourgogne.

En effet en 2014, la DIR a basé ses souscriptions de puissances sur l'hypothèse d'une fin d'année froide, qui ne s'est pas confirmée (la fin d'exercice a été douce).



Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage). ERDF est tenue règlementairement d'acheter cette énergie.

Le critère de répartition de ce poste est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau **affectées à la concession** sont de **11,4 M€** en 2014, en baisse de **1,2 M€** par rapport à 2013 (**12,6 M€**) soit **-9,7%**.

Cette évolution est corrélée à celle observée à la maille nationale :

Les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1 198 M€ en 2014, en baisse de 239 M€ par rapport à 2013 (1 437 M€), soit -16,6%. Cette diminution est liée à un effet volume défavorable induit notamment par l'effet climat, à un taux de perte particulièrement bas en 2014 ainsi qu'à un effet prix très favorable, lié à la baisse des prix de marché au regard des 3 dernières années. De plus, en 2014, ERDF a commencé à bénéficier de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) pour la compensation des pertes. ERDF a acheté 8,1 TWh d'électricité au titre de l'ARENH, pour un montant de 340 millions d'euros, (28% des achats d'énergie pour compenser les pertes).

Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession.

La hausse des redevances de 234 k€ entre 2013 & 2014 soit **8,5%** concerne la R2 et est liée à la progression du montant des travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'AODE et à l'application de la formule de « lissage » résultant de l'avenant n°3 au contrat de concession, signé le 10 décembre 2013.

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public (RODP), aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

Les redevances d'occupation du domaine public versées aux communes composant chaque concession leur sont désormais directement affectées.

Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

La progression des autres consommations externes (**2,2 M€ soit 10,6%**) observée sur la concession concerne principalement les achats de matériels.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

Le CAS FACE (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale ») est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

Pour information, ERDF contribue à hauteur de 94 % des besoins de financement du CAS FACE.

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2013) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2013).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux suivants : cotisation foncière des entreprises (CFE), contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), taxes foncières et imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

La CFE et les taxes foncières sont désormais imputées directement sur les concessions concernées. Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Au niveau national, la variation observée de -5 M€ provient essentiellement de la diminution de la CVAE (du fait de la diminution de la valeur ajoutée entre 2013 et 2014) pour 16 M€, partiellement compensée par l'impact de l'alignement du barème fiscal de l'avantage en nature énergie sur le barème social pour +8 M€ ainsi que par l'augmentation de 2 M€ de l'imposition Forfaitaire sur les Transformateurs.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Il s'agit des charges de personnel des agents ERDF de la Direction Inter-Régionale réparties par concession. Le montant affecté à la concession tient compte des caractéristiques de la concession, en termes de linéaire de réseau, de nombre de clients et d'investissements (clé composite).

La progression des charges de personnel représente sur la concession, **3,2 %** soit **647 k€**, principalement sous l'effet de la progression des effectifs au niveau régional (+0,37%), de la revalorisation des salaires (+0,3%) et de l'augmentation du glissement vieillesse technicité (+0,18%).

Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession. Toutefois, les dotations aux amortissements DP liées à l'amortissement accéléré des compteurs C2-C4 ont été réparties au prorata du nombre de clients concernés.

Sur la concession, ce poste progresse de 7,7% grâce à la dynamique d'investissement et notamment au remplacement de biens entièrement amortis par de nouveaux pour lesquels des dotations sont enregistrées.

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession et pour lesquels ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

Le remplacement d'immobilisations éligibles à la provision pour renouvellement par de nouvelles qui ne le sont pas (date de fin d'amortissement postérieure à la date de fin de concession) contribue à la baisse des dotations annuelles. Cette baisse est de **637 k€** sur la concession soit **-18,7%**.

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Ce poste de charges correspond aux dotations d'exploitation relatives à l'amortissement des biens hors distribution publique et aux dotations aux provisions pour avantages au personnel (pensions...), aux provisions pour risques et litiges et pour dépréciation des comptes clients. Ces montants sont répartis par concession en proportion du nombre de clients.



Note 19 - AUTRES CHARGES

Il s'agit notamment de la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut ainsi que des charges sur créances clients devenues irrécouvrables.

Les « autres charges » sont réparties par concession en proportion du nombre de clients.

L'augmentation de la rubrique en 2014 par rapport à 2013 (**247 k€**) est principalement liée à la charge supportée par ERDF au titre des Créances Réseau Irrécouvrables.

Rappel (CRAC 2013 p41) : Suite à décision du CoRDIS (Comité de Règlements des Différends et des Sanctions de la CRE), les impayés sur la part acheminement des factures des clients, dans le cadre des contrats uniques et des contrats aux tarifs réglementés de vente, ne doivent plus être supportés par les fournisseurs mais par les gestionnaires de réseau.

Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF.

Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés 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 cet agrégat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et il est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

Bien qu'elle ne soit ni un montant comptable, ni un flux financier, la valeur de la contribution à l'équilibre représente le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

La contribution à l'équilibre est de **-1,1 M€** pour le **SDES** ce qui signifie qu'en 2014, la concession a bénéficié de l'équilibre du système global fondé sur le principe de péréquation tarifaire (tarif unique).

Note 22 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées en note 1, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'ERDF au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'ERDF sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	115 889	-1 248	6,8%
Raccordements	Affectation directe à la concession	5 919	2	6,8%
Prestations	Affectation directe à la concession	1 502	60	6,2%
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	270	3 001	6,8%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	8 686	2 418	6,8%
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	0	4 856	6,8%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	0	1 007	6,8%

Charges à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	30 174	6,3%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	11 376	6,3%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	2 990	0	0,0%
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients (sauf la RODP)	200	23 310	6,8%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	2 570	268	6,2%
Autres impôts et taxes	Affectation directe à la concession (taxe foncière, CFE). Au prorata du nombre de clients (CVAE, IFR et autres)	675	2 598	6,8%
Charges de personnel	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	0	20 987	6,2%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	18 669	511	9,2%
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	2 765	0	7,3%
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	0	8 764	6,8%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	0	2 941	6,8%

Calcul de la contribution à l'équilibre

Quote-part résultat d'exploitation avant impôt

Réparti à 100 % au prorata du chiffre d'affaires acheminement

Contribution à l'équilibre

La contribution à l'équilibre est égale à : Total des Produits – Total des Charges – Quote-part du résultat d'exploitation avant impôts.
Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession vient en déduction du total des charges indiqué dans ce même tableau.
Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, le montant indiqué se rajoute au total des charges d'exploitation.

N/A = Non Applicable

(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (généralement, la DIR)

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.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1^{er} janvier 2015.

Certains autres ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (35 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2014

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	208 271	93 997	114 274	302 569	43 056
Dont aérien	33 789	23 613	10 176	71 059	27 417
Dont souterrain	174 482	70 384	104 098	231 510	15 639
Canalisations BT	252 477	93 613	158 863	334 066	18 652
Dont aérien	38 060	21 596	16 464	64 880	6 412
Dont souterrain	214 417	72 017	142 400	269 185	12 241
Postes HTA/BT	55 529	35 740	19 788	79 137	16 122
Autres biens localisés	9 429	4 214	5 215	10 555	468
Branchements/ Colonnes montantes	115 092	35 956	79 137	146 907	12 665
Comptage	37 760	25 487	12 273	37 760	0
Transformateurs HTA/BT	21 228	10 571	10 658	28 403	4 301
Autres biens non localisés	1 651	1 037	614	1 748	16
Total	701 438	300 616	400 822	941 144	95 280

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.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2014, 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.

Conformément à l'engagement pris dans le cadre du protocole d'accord signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013, les transformateurs HTA-BT font, à compter du 1^{er} janvier 2015, l'objet d'une gestion localisée à la maille de la commune.

Les valeurs patrimoniales relatives aux transformateurs HTA-BT n'intègrent pas les impacts financiers liés à l'individualisation de la gestion de ces ouvrages dans les systèmes d'informations patrimoniaux. Les données sont présentées ci-dessus, au titre de l'exercice comptable 2014, à méthodologie constante par rapport à 2013. L'évaluation des impacts financiers liés à l'opération d'initialisation du patrimoine selon les nouvelles modalités de gestion fera l'objet d'une présentation spécifique.

Mode et durées d'amortissement :

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans (*)
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans (**)
Installations de comptage	20 à 30 ans (***)
Branchements	40 ans

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, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011.

Les études ont porté en 2011 sur les canalisations Basse Tension aériennes et en 2012 sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré-estimer, en 2011, la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (*) et en 2012, celle des transformateurs HTA-BT de 30 ans à 40 ans (**).

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective. Les impacts financiers liés à ces changements d'estimation ont été fournis dans les CRAC au titre des exercices 2011 et 2012.

Les travaux se sont poursuivis en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines et ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente. Les études seront reprises ultérieurement lorsqu'ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent. Les travaux sont en cours de finalisation sur les canalisations souterraines Moyenne Tension (HTA).

Par ailleurs, dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité (TRV) conformément à l'article L.337-9 du Code de l'Energie, ERDF sera tenue par une obligation de mise à disposition des clients d'un matériel de comptage adapté. Cette obligation se traduit ainsi par le remplacement du parc actuel de compteurs devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit par les souscriptions des clients concernés à de nouvelles offres. Afin d'accompagner les clients dans cette évolution, ERDF a anticipé dès 2013 ce programme de remplacement des compteurs et a acté, fin 2014, le plan de déploiement accéléré à horizon 2018. Les durées d'amortissement de ces matériels tiennent compte de cette décision (***)

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2014

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2014 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2014 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2014
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	205 407	5 585	725	3 447	208 271
Dont aérien	34 731	378	32	1 352	33 789
Dont souterrain	170 676	5 207	694	2 095	174 482
Canalisations BT	243 507	5 714	3 745	489	252 477
Dont aérien	37 748	583	30	301	38 060
Dont souterrain	205 759	5 131	3 715	188	214 417
Postes HTA/BT	53 359	2 157	217	204	55 529
Autres biens localisés	9 874	583	12	1 040	9 429
Branchements/ Colonnes montantes	108 093	5 996	1 671	668	115 092
Comptage	37 604	859	0	703	37 760
Transformateurs HTA/BT	20 919	488	72	251	21 228
Autres biens non localisés	1 461	201	-4	7	1 651
Total	680 225	21 584	6 439	6 809	701 438

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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.

Rappel : dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement a été mis en œuvre à compter des flux de l'année 2012.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Synthèse des passifs de concession

Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	392 954	400 822	2,0%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	247 202	251 219	1,6%

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

- La contre-valeur des biens qui 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) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

La progression de la contre-valeur nette des biens concédés de 2,0% traduit la dynamique d'investissement : 28 M€ de mises en service d'immobilisations en 2014 dont 77% financées par ERDF.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	102 285	107 778	5,4%

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur 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.

Montant des droits du concédant (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	248 037	257 381	3,8%

Les **droits du concédant** correspondent aux enregistrements comptables dans les comptes #229. Ils sont spécifiques à l'existence de passifs du patrimoine concédé.

Provision pour renouvellement (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Provision	96 857	95 280	

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques. 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 l'amortissement industriel.



A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant.

C'est la part R1 de cette redevance, dite 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, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est la part R2, dite « 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 de la redevance de concession au titre de l'exercice 2014

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Part R1	627 017	633 312	1,0%
Part R2	2 128 732	2 357 059	10,7%

La participation au titre de l'article 8

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 contractuel de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Article 8 « travaux environnement »	525 000	525 000	-

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	56
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	56
Situation globale du réseau au 31/12/2014	56
Les ouvrages mis en service en 2014	57
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	58
Les départs en contrainte de tension	59
1.2 Le raccordement des clients	60
Le raccordement des consommateurs	60
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA	60
L'envoi des devis de raccordement	60
Le raccordement des producteurs	61
1.3 La qualité des relations et des services	62
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	62
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	62
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014	63
2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	63
2.2 Les travaux au service de la performance du réseau	65
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	65
3. Vos interlocuteurs chez ERDF	69

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2014

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Réseau souterrain	2 291 450	2 343 313	2,3%
Réseau torsadé	41 954	41 064	-2,1%
Réseau aérien nu	1 586 614	1 557 191	-1,9%
Réseau total aérien	1 628 567	1 598 255	-1,9%
Total réseau HTA	3 920 018	3 941 568	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	58,5%	59,5%	

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Postes type rural	2 475	2 506	1,3%
Postes type urbain	3 128	3 152	0,8%
Total postes HTA/BT	5 603	5 658	1,0%
Dont postes sur poteau	1 496	1 464	-2,1%
Dont postes cabines hautes	179	163	-8,9%
Dont postes cabines basses	1 144	1 150	0,5%
Dont autres postes	2 784	2 881	3,5%

Nota : La classification « rural » ou « urbain » du poste est fonction du régime rural ou urbain au sens INSEE de la commune sur le territoire de laquelle il est situé. Par ailleurs, le sous total "Dont autres postes" comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Réseau BT (en m)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Réseau souterrain	3 009 375	3 083 360	2,5%
Réseau torsadé	2 250 824	2 235 593	-0,7%
Réseau aérien nu	154 753	146 084	-5,6%
Dont fils nus de faibles sections	79 657	73 540	-7,7%
Réseau total aérien	2 405 577	2 381 677	-1,0%
Total réseau BT	5 414 952	5 465 037	0,9%
Taux d'enfouissement BT	55,6%	56,4%	

Départs alimentant la concession	Concession	
	2013	2014
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	52	51
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	6	6

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
≤ 10 ans	571	980	888
> 10 ans et ≤ 20 ans	784	1 204	704
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 091	1 927	1 702
> 30 ans et ≤ 40 ans	800	915	1 902
> 40 ans	696	439	462

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 du génie civil des postes.

Les ouvrages mis en service en 2014

En 2014, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	49 866	41 743
Torsadé	692	2 248
Aérien nu	802	1 387
Total	51 360	45 378
Dont pour information		
<i>Extension</i>	12 082	11 539
<i>Renouvellement³</i>	11 163	17 342
<i>Renforcement</i>	28 115	16 497

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	51 980	50 153
Torsadé	10 567	8 939
Aérien nu	0	0
Total	62 547	59 092
Dont pour information		
<i>Extension</i>	45 853	40 163
<i>Renouvellement</i>	9 062	13 862
<i>Renforcement</i>	7 632	5 067

³ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,8	5,2	-32,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,9	1,8	-53,9%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,4	1,4	1,2%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,0	5,3	-10,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,2	1,5	18,3%
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,0	1,3	-34,6%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	629	498	-20,8%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	716	659	-8,0%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	777	726	-6,6%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	494	513	-6,6%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	283	213	-24,7%
Temps moyen (min)	14,8	12,0	-18,9%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	5 996	269	-95,5%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	5 139	61	-98,8%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1 253	0	
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	47 850	27 418	-42,7%
<i>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</i>	34 864	14 913	-57,2%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	19 012	3 572	-81,2%

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. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,5	1,0	-34,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,7	2,7	-3,1%

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 %)	2013	Concession	
		2014	
Taux de départs BT > 10 %	1,0%	0,8%	
Taux de départs HTA > 5 %	6,3%	5,5%	



1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

Après une baisse de 6 % enregistrée en 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a poursuivi sa contraction en 2014 (- 8 % par rapport à 2013) en raison de la diminution continue du nombre des demandes de permis de construire. Cette évolution à la baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 10 %), Elle s'est accentuée pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (- 5 %). Les perspectives de l'année 2015 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 669	1 741	4,3%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 305	1 286	-1,5%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	0	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	364	455	25,0%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	72	113	56,9%
En HTA	10	9	-10,0%

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est de 40 jours ouvrés. Il est stable par rapport aux valeurs constatée en 2013 et 2014.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Concernant les branchements simples	84,7	73,7	-12,9%

L'envoi des devis de raccordement

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la nouvelle procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, le délai de transmission du devis au demandeur est au maximum de trois mois lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre, et de 10 jours ouvrés dans les autres cas. Le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 19 jours ouvrés.

Pour le raccordement d'installation de production de puissance inférieure à 3 kVA à partir d'énergie renouvelable, le délai d'envoi du devis est au maximum d'un mois calendaire. En 2014, le délai moyen constaté est de 27 jours.

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	90,0%	45,0%	-45,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	6,9	29,6	330,1%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	96,3%	99,0%	2,7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	17,2	10,8	-37,3%

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, la baisse d'activité enregistrée en 2013 se poursuit en 2014. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 18 % par rapport à 2013, avec 17 206 mises en services réalisées en 2014.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

Raccordement d'installations de production individuelles neuves réalisés	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	221	208	-5,9%
Raccordements avec adaptation de réseau	2	0	-100,0%



1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

Pour 2014, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2014 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2013.

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2013	2014
Clients C2-C4 (BT et HTA)	85,6%	87,4%
Clients « Entreprises » CARD HTA	84,9%	85,4%

Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Interventions et prestations techniques (en %)	ERDF Savoie	
	2013	2014
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,5%	98,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,3%	99,9%

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2014.

2.1 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	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
CHAMBERY	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, av des Follaz	119,2
ST-JEOIRE-PRIEURE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD plan Champ	99,0
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), les BRIGUES COURCH. 1550	81,5
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rte du NOGENTIL	74,7
LES AVANCHERS-V.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LD les Fontaines	72,0
LES ALLUES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZONE RESISSES et CREUSAT	71,7
COHENNOZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), CHALET des CHASSEURS	70,9
RUFFIEUX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ZAE du SAUMON	64,7
BASSENS	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, ch des Monts	64,5
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Ch. Pillet	62,1
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LD LE BIOLLEY JARDIN ALPIN	61,2
ST-PIERRE-D'ALBIGNY	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZA de la Gare	61,0
NOVALAISE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte du Col de l'Epine	59,3
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du Repos	58,0
BARBY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des Vignes	57,2
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), les all. Royales rue Royale	56,3
MACOT-LA-PLAGNE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), LA Pte FORCLAZ	55,5
ARGENTINE	Racc producteurs BT > 36 kVA, LD La Combe	55,3
LA BIOLLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), rte de Tarency rue du Lavoir	54,8
STE-HELENE-DU-LAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RD 20 LD Le Plateau	52,5
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC des LANDIERS OUEST	52,4
ND-DE-BELLECOMBE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, LE VORES	47,4
LA BIOLLE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rte de la Chambotte	43,7
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du Pt Port	43,5
ALBENS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), rte de Braille	42,9
MOGNARD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), Chef Lieu	42,9
ST-MARTIN-DE-BELL.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. de Villarabout	42,6
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue des CHENUS	41,6
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Comte Vert rue Dent Chat	40,9
LES MARCHES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), clos St Vincent ch de Seloge	40,5
MERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de l'Eglise	40,1
LA BAUCHE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Château de la Bauche	39,6
LESCHERAINES	Racc producteurs BT > 36 kVA, La Madeleine	39,3
GRESY-SUR-AIX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, imp des Conduriers	38,7
GRESY-SUR-ISERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. des LAVANCHES	38,5
DRUMETTAZ-CLAR.	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LD ZA du Pontet	38,5
PEISEY-NANCROIX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), plan des REYS	38,0



STE-HELENE-SUR-IS.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Z I du VERNAY	37,0
HAUTELUCE	Racc clients HTA, LD les Saisies	36,3
MONTAIMONT	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ham. LA COLONNE	34,6
LA RAVOIRE	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC la RAVOIRE	34,3
VOGLANS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la FRANCON	33,3
JACOB-BELLECOMB.	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC des Chatagneraies	33,3
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Martinière	32,3
VAL-D'ISERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le Cachelet	32,2
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de l'AIGUILLE	32,0
COGNIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de Vimines	31,9
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Martinière	31,7
LA RAVOIRE	Racc ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC la RAVOIRE	31,6
AIME	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, TELESKI LE GENTIL	31,4
GRESY-SUR-AIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de Chauland	31,0
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Promenade des Bords du Lac	30,8
BOURG-ST-MAURICE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue de PINON	30,6
AIME	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), ch GLIERE la GLIERE VILLETTE	30,5
LES ALLUES	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), plan du TREMBLE les DARBOLLES à MERIBEL	30,0
ST-ALBAN-LEYSSE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de Verel	29,5
LA BIOLLE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rte de la Chambotte	28,8
LA RAVOIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de Barby	28,4
CHIGNIN	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ZA de Chanay	28,2
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. Jaures et rue A. Sambat	28,1
MACOT-LA-PLAGNE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, PLAGNE SOLEIL	27,7
LE BOURGET-DU-LAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte du Chatelard	27,7
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients HTA, rue des Gravelles COURCHEVEL	27,5
UGINE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la RESISTANCE	27,4
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Ch. Pillet	27,3
TOURNON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), grand marais bât. commercial	26,7
CHINDRIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZA les Etaies	26,7
LA BATHIE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), rte du STADE	26,7
ALBERTVILLE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ch du PONT ALBERTIN	26,3
ST-MARTIN-DE-BEL.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), PLANVILLARD	26,2
RANDENS	Racc producteurs HTA,	26,1
ND-DES-MILLIERES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD DESSOUS LA BROUVE	26,1
CHAMBERY	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rue P. et M. CURIE	26,0
ST-MARTIN-DE-BEL.	Racc clients HTA, LD le Peclet	26,0
UGINE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Chavent	25,9
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue de la Tessonnière	25,8
ST-MARTIN-DE-BEL.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), les MENUIRES	25,4
CHAMBERY	Racc producteurs BT > 36 kVA, ch des Ecureuils	25,2
MONTGELLAFREY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les Clous	25,1
BOURG-ST-MAURICE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), le VILLARET sur la ROSIERE	25,1
LA PERRIERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le TAGNA	25,0
MERY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue L. Armand ZAC SAVOIE HEXAPOLE	24,9
AVRESSIEUX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, parc Activité VAL GUIER	24,7

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

ST-JEAN-D'ARVES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHAMBONS lot. les Buffetes	24,6
VILLARD-SUR-DOR.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la MOLASSIE ZAC	23,7
PEISEY-NANCROIX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), les ARCHES	23,6
MERCURY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte ROC ROUGE BELLE ETOILE	23,6
FONTCOUVERTE-LA T.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), les plans LD COMBORSIERE	22,8
UGINE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue F. CHAUTemps	22,8
ST-ALBAN-LEYSSE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de la Féclaz	22,6
QUEIGE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. Champ Gilbert	22,5
BOURG-ST-MAURICE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), les ECHINES DESSUS	22,5
LE BOURGET-DU-LAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de la Serraz	22,5
ST-SULPICE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Bouvière d'en Bas	22,3
ST-JEOIRE-PRIEURE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, ch du Cellier	22,1
ALBERTVILLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue E. PIQUAND	22,1
LE PT-DE-BEAUVOISIN	Racc clients HTA, ch de Clermont	22,0
ALBERTVILLE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rue PASTEUR	21,8
RANDENS	Racc producteurs HTA,	21,4
LES MARCHES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de Selogne	21,3
CHAMOUSSET	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, Lac des Gabelins	21,2
VEREL-PRAGONDRAN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Lachat	21,0
COGNIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Eco Quartier de Maupas montée de Vimines	21,0
ST-BON-TARENTEISE	Racc clients HTA, rte de Nogentil	21,0
AITON	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, LD les Verneys	20,8
CRUET	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Le Pray	20,8
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), bd Lepic	20,6
ST-NICOLAS-LA-CHAP.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), les AUBRIETTES	20,3
ST-MARCEL	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (site indiv.), rte des NANTIEUX	20,3
ARVILLARD	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Terre Sainte	20,2
APREMONT	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les Charbonniers D201	20,1
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Monts	20,0
ALBERTVILLE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue A. BERGES	20,0

2.2 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.

Renforcements HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
BOURG-ST-MAURICE	Création départ Arc2000 PS Viclaire	165,3
GRESIN	Renforcement Les Molasses départ St Genis	128,7
LA ROCHETTE	Renforcement avec enfouissement départ Rochette	81,3
ALBENS	Renforcement avec enfouissement départ Albens PS Aix	42,8
HAUTELUCE	Restructuration départs MONT RD et CREST, PS SAISIES	39,6
ALBERTVILLE	Renforcement avec renouvellement câbles papier départ Bathie	35,9



Renforcements BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
LE BOURGET-DU-LAC	Contrainte tension poste Les Ciseaux	96,0
MONTAIMONT	Contrainte tension poste La Perriere	77,1
CESARCHES	Contrainte tension poste Les Grangettes	65,9
HAUTELUCE	Renforcement POSTE LA CULAS	60,2
NOVALAISE	Contrainte tension poste Les Goys	43,0
MONTVERNIER	Surcharge transfo poste MONTVERNIER	39,5
ESSERTS-BLAY	Contrainte tension poste Plan du Chouet	32,1
SAINTE-JEOIRE-PRIEURE	Suite Raccordement C4 Poste Les Cotes	28,1
TREVIGNIN	Adaptation charge poste H61 Trévignin	27,9
LA MOTTE-SERVOLEX	Contrainte poste MONTARLET	26,0
LE CHATELARD	Contrainte tension poste Le Villaret	26,0
SAINTE-SULPICE	Contrainte poste LES PRAVEAUX	22,1
MONTCEL	Contrainte tension poste Le Montcel	21,2
CHINDRIEUX	Contrainte tension poste Chatillon	20,4

Plan Aléa Climatique (PAC HTA)

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
AILLON-LE-JEUNE	Enfouissement départ LES AILLONS Zone C	1 747,3
LES DESERTS	Enfouissement Liaison LA MAGNE_DESERTS	462,8
PUYGROS	Enfouissement tronçon ARVEY- FENESTROZ Dép. FECLAZ	283,8
MODANE	Enfouissement départ Fréjus PS AUSSOIS	283,6
LA MOTTE-SERVOL.	Enfouissement départ BDEAU pour A43	247,4
MOUTIERS	Enfouissement pied Départ ST MARCEL	207,5
LANSLEVILLARD	Enfouissement départ BESSAN	169,4
BASSENS	Enfouissement départ MONTS ligne St Louis du Mont	122,1
MODANE	Enfouissement départ Fréjus avec coordination PS AUSSOIS	102,1
BELLENTRE	Enfouissement et installation OMT poste REPLAT	98,3
SAINTE-MARCEL	Enfouissement Dép. ST MARCEL tronçon LE MARAIS-AC3T Les CULLEES	86,0
BG-ST-MAURICE	Enfouissement Départ ARBONNE PS MALGOVERT	73,1
ST-JEAN-D'ARVEY	Enfouissement Départ ARVEY antenne lovetgaz	58,2
SALINS-LES-THERM.	Suppression Pylône Enfouissement départ Belvil	56,1
SAINTE-MARCEL	Enfouissement Dép. ST MARCEL tronçon AC3T Les CULLEES - LES ECOSSIERES	52,7
MOTZ	Enfouissement Dép. VIONS Déviation CHATEAUFORT_Motz	43,9
LES DESERTS	Enfouissement tronçon Plaimpalais_Frettaz_Deserts	33,0
SAINTE-BON-TARENTEISE	Enfouissement Antenne Grand Carrey départ Praz	25,8
MACOT-LA-PLAGNE	Enfouissement départ AIME 2000 secteur poste PraOndra	21,9
LA BIOLLE	Fin de travaux en Coordination Lotissement Villard	21,8

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Modernisation HTA et BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
CHAMBERY	Renouvellement chemin des Trolles départ CASSIN	172,9
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier rue Lamartine départ REVARD	105,7
AILLON-LE-JEUNE	Renouvellement antenne du MARGERIAZ	105,5
AIX-LES-BAINS	Renouvellement en Coordination Travaux Art 8	65,7
VILLARD-SALLET	Installations OMT IAT AC3T départ CHATEA	53,2
GERBAIX	Installation OMT poste GERBAIX départ CHAPELLE PS YENNE	41,4
ALBERTVILLE	Renouvellement câble poste Edelweiss - Foyer Personnes Agées	40,7
VILLARD-SUR-DORON	PDV* aval dérivation Scierie le Duc départ QUEIGE	37,3
LES DESERTS	Enfouissement Bouclage et Renouvellement LA FRET	35,8
VILLARD-SUR-D.	PDV dérivation les Chavonnes - La Lanche départ QUEIGE	27,2
LES ALLUES	Renouvellement câble Bâtiment Eterlou	27,0
ALBIEZ-LE-JEUNE	Bouclage Antenne Albiez jeune - pont départ ARVAN	26,6
BEAUFORT	Installation OMT rte de BEAUFORT départ QUEIGE	26,0
VERRENS-ARVEY	Installation OMT- poste LES MOJONS départ Sambuy PS Faverge	24,8
LES ALLUES	Renouvellement liaison poste Croix de Verdon-Petaru départ MRIBEL	23,8
ST-CHRISTOPHE	Installation IAT départ TUNNE.	23,6
CHAMBERY	Installation OMT rue DUCRETET départ LANDIE	23,2
SAVOIE	Programme tableaux HTA	169,7
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble papier poste impasse PRE PRIEUR	60,4
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble souterrain rue du COTEAU	44,9
ST-CHRISTOPHE	Renouvellement aérien poste LORIDON	27,9
MODANE	Renouvellement câble souterrain poste HLM CITADELLE	22,1
BEAUFORT	Renouvellement fils nus poste LES VILLES	22,1
ALBENS	Renouvellement câble souterrain poste PRE COINDET	22,0

*PDV : Prolongation de la Durée de Vie

2.3 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	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
LA COTE-D'AIME	SITE ISOLE : Refuge la Balme COTEDAIME	92,2
SAVOIE	Programme Avifaune	23,2



Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
SAVOIE	Amélioration des Terres	224,7
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement réseau	132,9
MODANE	DO* -Coordination BT depart HTA FREJUS	110,6
JACOB-BELLECOMB.	Sécurisation avec enfouissement en coordination secteur Bellecombette	71,8
ST-ALBAN-DE-MONT.	DO RD 921	59,2
LE BOURGET-DU-LAC	DO HTA et mise en conformité	53,1
CHAMOUSSET	DO demande pour construction	48,3
MOGNARD	DO HTA pour construction	48,1
ALBENS	DO BTA demande du CG73	47,5
LA MOTTE-SERVOLEX	DO HTA pour autoroute	44,9
LA MOTTE-SERVOLEX	DO ligne HTA pour construction	42,8
LA BRIDOIRE	Remplacement Cabine haute Charbonnier	40,0
FONTCOUVERTE-LA T	Déplacement HTAS ST-SORLIN	39,3
VAL-D'ISERE	DO BT et transfo demande pour construction	36,4
SAINT-ALBAN-LEYSSE	DO par enfouissement LIGNE	34,4
ST-ALBAN-DE-MONT.	DO BT demande du CG73 piste cyclable	33,4
VAL-D'ISERE	DO HTA POSTE DP	32,9
CESSENS	DO HTA 2 LIGNES demande promoteur	32,6
ST-MARTIN-DE-BEL.	DO ligne HTA demande de la MAIRIE	32,4
SAINT-ALBAN-LEYSSE	DO 3 LIGNES demande promoteur	31,4
LA ROCHETTE	DO HTA	29,4
MONTAIMONT	Antenne HTA Le Fay	29,0
ST-JEOIRE-PRIEURE	DO LIGNE HTA demande d'un particulier	28,5
SEEZ	DO BT par enfouissement demande du CG73	27,7
STE-HELENE-DU-LAC	Enfouissement antenne PICHAT	25,5
ST-BON-TARENTEISE	DO HTA LIGNE-GD COMBES-MAIRIE	25,2
LA PERRIERE	DO ligne HTA demande du CG73	24,4
SEEZ	Enfouissement BT rue des gentianes	24,2
MYANS	DO suite Racco BT d'un particulier	23,8
CHAMBERY	DO HTA ouverture de la Leysse	23,7
ST-BON-TARENTEISE	DO HTA demande de la MAIRIE	22,7
BOURG-ST-MAURICE	DO HTA Lanchettes	22,1
COISE-ST-JEAN-PIED.	DO demande d'un particulier	21,7
MACOT-LA-PLAGNE	DO RESEAU BT pour un CHALET	21,2
LA MOTTE-SERVOLEX	DO BT Construction particulier	21,0

*DO : Déplacement d'Ouvrages

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

3. Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christophe ARNOUX	Directeur Territorial	04 79 75 70 01	
KIRBA Benoit		04 50 65 36 10 06 30 49 33 14	benoit.kirba@erdf.fr
LEROY Véronique	Adjoint au directeur	04 79 75 70 03	veronique.leroy@erdf.fr
COLICCI Robert	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 32	robert.colicci@erdf.fr
LIMOUSIN Yann	Interlocuteur privilégié	04 79 75 71 31	yann.limousin@erdf.fr
TUNNO Marie Noëlle	Interlocutrice privilégiée	04 79 75 72 87	marie-noelle.tunno@erdf.fr
MARTIN Laurent	Chargé d'affaires	04 79 75 71 26	laurent-m-martin@erdf.fr
MUTTER Dominique	Communication	04 79 75 70 06	dominique.mutter@erdf.fr
GAUTHERON Monique	Flux financiers	04 50 65 37 60	monique.gautheron@erdf.fr



V.LEROY



MN TUNNO



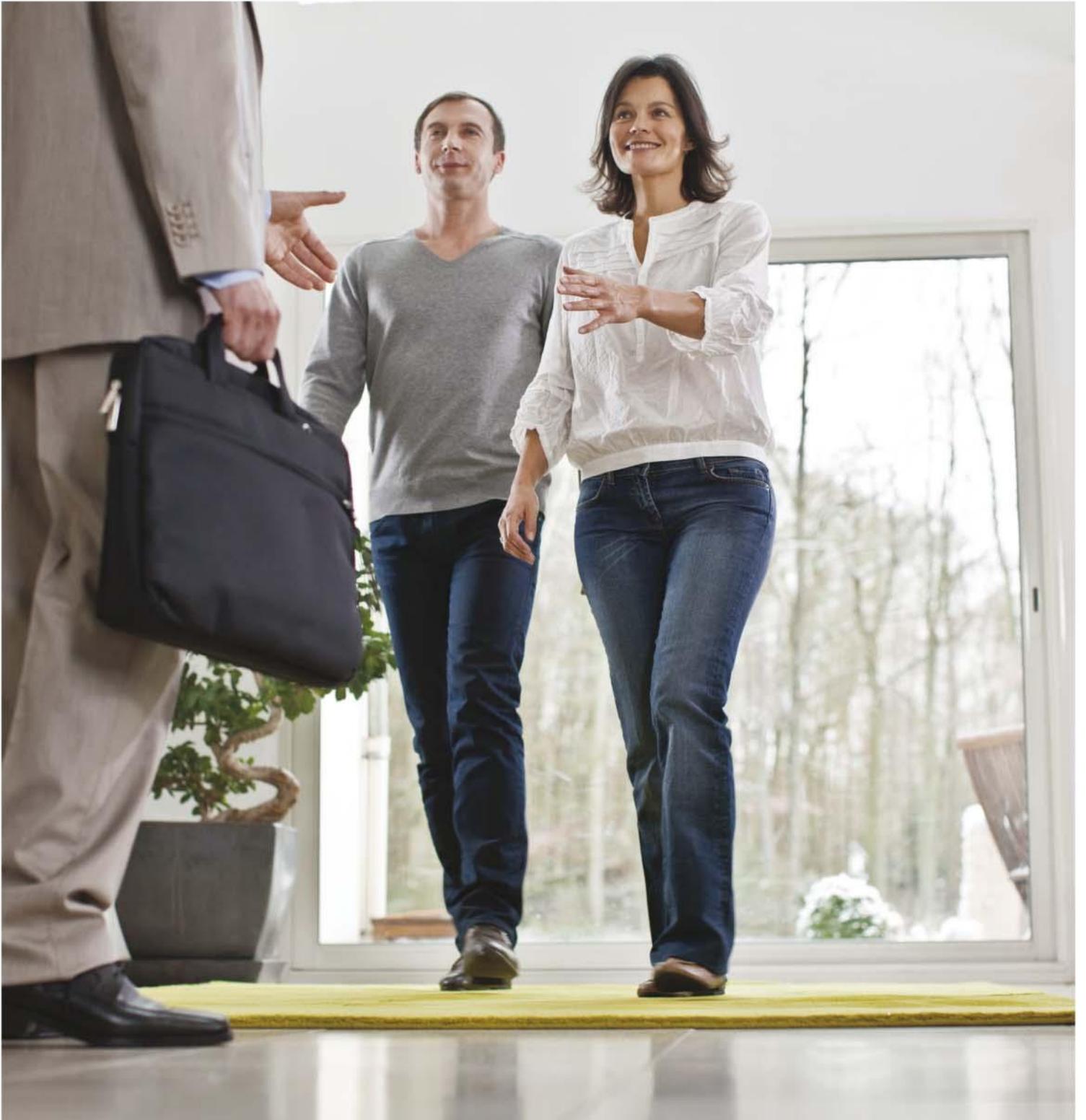
R COLICCI



Y LIMOUSIN

L'organisation inter-régionale d'ERDF

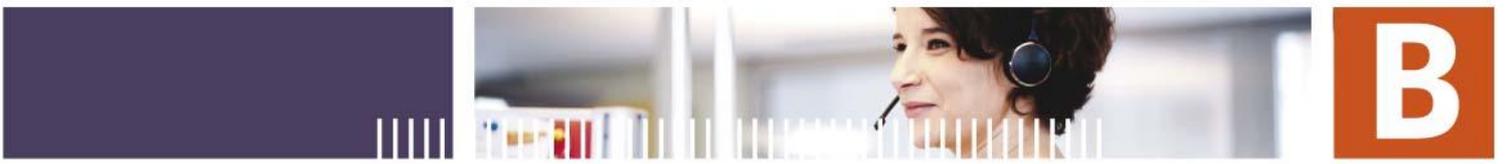




COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service	72
B.1.1 Les faits marquants	72
B.1.2 Les chiffres clés	78
B.1.3 Le développement régional	80
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires.....	82
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente	82
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} novembre 2014.....	84
B.2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire	86
B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu	87
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014.....	88
B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF.....	90
B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »	90
B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte.....	94
B.3.3 La performance, une priorité pour EDF	97
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	105
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis.....	107
B.4.2 Une organisation adaptée	109
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	111
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	112
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	113



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service

B.1.1 Les faits marquants

Sur votre territoire...

EDF participe au Rallye Citoyen « Vis ta Ville » à Chambéry et Aix les Bains

L'opération « Vis ta Ville » organisée par le Fonds de Dotation Chambéry Savoie Handball et soutenue par EDF a eu lieu le 20 mai à Chambéry et le 3 juin à Aix les Bains.

Au programme, une sensibilisation aux éco-gestes pour les enfants des écoles et collèges, ainsi qu'un quizz sur les économies d'énergie dans la boutique EDF de Chambéry.



EDF Pôle Montagne au Salon Mountain Planet 2014

Lors du salon Mountain Planet, EDF Pôle Montagne a dévoilé aux professionnels des entreprises et des collectivités la plateforme « MONTAGNE 3D ».

Celle-ci permet de répondre durablement aux besoins d'accompagnement énergétique des acteurs des stations de sports d'hiver et de la montagne.



de g. à d. : Hervé GAYMARD, Député et Président du Conseil Général de Savoie - Pierre LESTAS, Président de Domaines Skiabiles de France - Christian Missirian - Francis Pillot, Directeur de Marché Collectivités Territoriales et Solidarité.

Sensibilisation aux économies d'énergie au Salon Amallia à Aix les Bains



de g à d : Yvan Frizon, Christophe Michellier, Catherine Ostan (Amallia), Thierry Bartholomé, Thomas Chung, Franco Di Falco et Thierry Excoffier

Grâce à la mobilisation des vendeurs terrains d'EDF, près de 300 adhérents présents le 21 mai au salon Amallia, ont bénéficié d'une sensibilisation aux économies d'énergie à travers : un simulateur d'étiquette énergétique, un stand rénovation ainsi qu'un quizz.

Au plan national ...

Instauration des 10 métropoles créées par la loi MAPAM

Le 1^{er} janvier, sont instituées les dix métropoles (Toulouse, Lille, Nantes, Strasbourg, Rennes, Rouen, Grenoble, Montpellier, Brest et Grand Lyon) créées par la loi de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles (loi : MAPAM) du 27 janvier 2014 qui a rendu automatique la transformation en métropole des intercommunalités de plus de 400 000 habitants se situant au centre d'une aire urbaine de plus de 650 000 habitants, ou étant des capitales régionales.

Modification du décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, dit décret « impayés »

Le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifie le décret d'origine (décret n° 2008-780 du 13 août 2008) afin de tenir compte des évolutions apportées par la loi Brottes qui, pour mémoire, étend à l'ensemble des consommateurs domestiques le dispositif de la « trêve hivernale », durant laquelle les fournisseurs d'énergie ne peuvent procéder à l'interruption de la fourniture.

Le nouveau décret précise les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'électricité peuvent, néanmoins, procéder à une réduction de puissance. Cette réduction ne peut toutefois pas être appliquée aux consommateurs bénéficiant du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Le nouveau décret prévoit, par ailleurs, que les fournisseurs d'énergie doivent informer leurs clients en situation d'impayés de l'existence de la « trêve hivernale ». Il précise en outre, les informations que les fournisseurs doivent transmettre chaque trimestre à la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et au Médiateur National de l'Énergie (MNE) sur les coupures opérées.

Le 12 mars 2014 a eu lieu la remise des « Trophées énergie solidaire », un challenge organisé par EDF et l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS). Cette initiative récompense 3 projets innovants, portés par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), pour lutter contre la précarité énergétique.

Pour aider les personnes démunies à trouver des solutions à leurs difficultés, l'UNCCAS et EDF se sont alliées. Le partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique et l'expertise de l'UNCCAS dans l'accompagnement des populations. De ce partenariat sont nés les « Trophées énergie solidaire ». Un challenge qui valorise les actions locales des CCAS en matière d'accompagnement des ménages en difficulté de paiement et de sensibilisation aux économies d'énergie.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation :

Après un long examen parlementaire et une censure partielle par le Conseil constitutionnel, la loi Consommation a été publiée au Journal Officiel du 18 mars 2014.

Parmi les dispositions les plus notables pour EDF :

- La mise en œuvre d'une action de groupe qui permet à des consommateurs ayant subi un même préjudice - à l'occasion de la vente d'un bien ou de la fourniture de services ou en cas de pratiques anticoncurrentielles - d'en obtenir réparation auprès du professionnel concerné.
- L'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours (mettant ainsi le droit français en conformité avec le droit communautaire).
- Le renforcement de la lutte contre les clauses abusives. Dès lors qu'une clause est déclarée abusive par un juge, cette clause doit non seulement disparaître du contrat en cause mais également de tous les contrats du professionnel comportant la même clause, avec la charge pour le professionnel d'en informer ses clients.



- L'accompagnement de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV): les fournisseurs ont l'obligation d'informer par courrier les clients « Professionnels » de la disparition prochaine de leur contrat aux TRV. Les clients qui n'auront pas su anticiper la fin des TRV seront « basculés » vers une offre transitoire du fournisseur historique pour une durée de 6 mois.
- La suppression de frais facturés par les fournisseurs d'énergie en cas de rejet de paiement pour les clients bénéficiant des tarifs sociaux.
- La gratuité du paiement en espèces.
- La dérogation à l'obligation de signature des contrats de fourniture d'énergie, pour les clients qui emménagent et souhaitent l'exécution de leur contrat conclu à distance, commence avant la fin du délai de rétractation.
- L'encadrement du démarchage téléphonique avec interdiction pour les professionnels de démarcher tout client inscrit sur la liste d'opposition. Cette disposition devrait entrer en vigueur dans le courant de l'année 2015.

Le 4 juin 2014 se déroulait à Paris, le 5^e « Grand Rendez-vous de l'Observatoire ». Pour l'occasion, l'Observatoire des Énergies d'Entreprises avait invité une centaine de responsables d'entreprises, principalement des clients d'EDF, à venir dialoguer avec des experts du Marché de l'énergie.

Les sujets abordés étaient les suivants :

- l'évolution des marchés et des prix de l'énergie,
- les leviers de compétitivité,
- l'effacement,
- le stockage de l'électricité,
- la modification du mix énergétique avec l'arrivée à bas prix du charbon.

Arrêté du 28 juillet 2014 modifiant l'arrêté du 26 juillet 2013 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité. Cet arrêté annule la hausse tarifaire de 5 % prévue au 01/08/14.

Délibération du 24 septembre 2014 de la CRE portant avis positif sur le projet de décret modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.

Le 6 octobre 2014, à Paris, a eu lieu la 7^e cérémonie annuelle de remise des Palmes de la Relation Client sur le thème de la « Révolution Client ». Une soirée au cours de laquelle EDF a été récompensé pour les engagements « EDF & MOI ».

Chaque année, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) distingue les acteurs les plus performants et les initiatives les plus innovantes de la Relation Client en France. Lors de cette édition 2014, EDF a reçu la Palme « Coup de cœur » du Jury qui récompense les engagements « EDF & MOI », pour leur caractère innovant et leur portée, puisqu'ils s'adressent à 26 millions de clients.

Les engagements « EDF & MOI » traduisent la volonté d'EDF d'améliorer en continu la qualité de sa Relation Client, par une proximité et un dialogue renforcés.

La CRE a publié sa délibération du 9 octobre 2013 portant proposition relative aux charges de service public de l'électricité et à la contribution unitaire pour 2014.

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) 2014 doit permettre de financer les charges prévisionnelles au titre de l'année 2014 (6,2 Md€) et un montant qui correspond pour l'essentiel à la régularisation des charges et au défaut de recouvrement d'EDF (2,2 Md€), soit au total 8,4 Md€.

La CSPE 2014 nécessaire pour les financer s'élève à 22,5 €/MWh.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

L'Assemblée nationale a adopté mardi 14 octobre 2014, en première lecture, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte.

Ce projet de loi affiche des objectifs en matière de consommation et de production d'énergie, de rénovation de bâtiments, de transport et de réduction des déchets. « Chèque énergie » pour les plus modestes, rénovation des logements, essor de la voiture électrique et des énergies renouvelables, plafonnement de la puissance nucléaire... sont autant de mesures qui caractérisent ce projet.

Publication du décret n° 2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération, déjà connue, du 24 septembre 2014 de la CRE à son propos.

Ce décret, qui avait reçu un avis favorable du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE) dans sa séance du 10 juillet dernier, modifie le décret du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité et met en œuvre, conformément à l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, la méthode de construction des tarifs par empilement. La méthode retenue additionne le coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, le coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, les coûts d'acheminement de l'électricité, les coûts de commercialisation ainsi que la rémunération normale de l'activité de fourniture.

Délibération du 30 octobre 2014 de la CRE portant avis sur le projet d'arrêté relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.

La CRE donne un avis favorable sur les évolutions proposées hors rattrapage pour les Tarifs Bleu et Jaune dans le cadre de la méthode de tarification par empilement. Elle prend acte du rattrapage tarifaire envisagé sur les Tarifs Bleu « Résidentiel » et Jaune et rappelle la nécessité de couvrir la totalité du rattrapage.

Évolution des tarifs de l'électricité au 1^{er} novembre 2014 : le JORF du 31 octobre a publié l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération portant avis de la CRE sur ce texte, datée du 30 octobre.

Ce texte, qui avait reçu un avis favorable du CSE dans sa séance du 28 octobre, met en œuvre, pour la première fois, la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

Ce mouvement tarifaire se traduit par des évolutions différenciées par couleur tarifaire.

Ce mouvement tarifaire fait suite à l'annulation du mouvement initialement prévu en août 2014 et à la décision du Gouvernement de modifier les principes de calcul de ces Tarifs Réglementés de Vente.

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité pour les puissances de plus de 36 kVA (Jaune et Vert) disparaîtront le 31/12/2015, conformément à la loi NOME et au Code de l'Énergie.

Publication du décret du 27 novembre 2014 nommant Jean-Bernard Lévy Président-directeur général d'Électricité de France.



Les évènements et enjeux pour 2015

Le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) n'augmentera pas au 1er janvier 2015.

Le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, et le ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, complètent la réforme des tarifs de l'électricité.

Après le décret du 29 octobre, fixant la nouvelle méthode de calcul, et l'arrêté du 1^{er} novembre, fixant le niveau des tarifs de l'électricité, le Gouvernement s'apprête maintenant à réformer le prix auquel est commercialisée l'électricité nucléaire (ARENH). EDF a en effet l'obligation de céder l'électricité nucléaire à un prix régulé par l'État, calculé de façon transparente pour que tous les consommateurs bénéficient de la compétitivité du parc nucléaire historique, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

Cette nouvelle méthode a déjà été examinée par le Conseil supérieur de l'énergie (CSE), la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), l'Autorité de la concurrence et le Conseil d'État. Le projet de décret a été transmis début juillet à la Commission européenne qui poursuit actuellement son examen du texte.

En attendant la fin de ces travaux et afin de préserver le pouvoir d'achat des français, le Gouvernement a décidé de maintenir le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) à son prix actuel, c'est-à-dire 42 € par mégawattheure.

Cette décision donne de la visibilité à tous les fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux industriels concernés.

Cette décision conduit aussi à reporter au 1^{er} juillet 2015 la réévaluation du prix de l'ARENH, qui était initialement prévue au 1^{er} janvier 2015. L'évolution sera proposée par la CRE et arrêtée par le Gouvernement. Sur la base des informations disponibles aujourd'hui, la CRE a estimé à environ + 2 €/MWh l'évolution nécessaire du prix de l'ARENH en 2015.

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi relative à la délimitation des régions. Il a pour objet de proposer une nouvelle organisation territoriale de la République en substituant à la clause de compétence générale « des compétences précises confiées par la loi à un niveau de collectivité ». Le Sénat a entamé la discussion générale sur ce projet de loi le **16 décembre 2014** et a voté le texte en première lecture le **27 janvier 2015**. La première lecture à l'Assemblée nationale s'est achevée avec un vote intervenu le **10 mars 2015**.

Projet de loi relatif à la transition énergétique et à la croissance verte (TECV)

Après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale, le 14 octobre 2014, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte a été examiné par le Sénat ; la discussion au Sénat s'est conclue par un vote le **3 mars 2015**. La deuxième lecture du projet de loi a été engagée au printemps.

Par ailleurs, à la suite de l'appel à projet lancé par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, 528 collectivités ont exprimé le souhait de s'engager dans la transition énergétique pour la croissance verte. Le **9 février 2015**, a été rendue publique la liste des 212 collectivités dont les projets ont été retenus au titre des « territoires à énergie positive pour la croissance verte ».

COMPTE-RENDU 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 (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

Rappelons que les TRV 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 (TRV)

<p>Part fourniture</p> <p>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.</p> <p>A ce jour, elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).</p>	<p>+</p>	<p>Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE)</p> <p>Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.</p> <p>Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.</p> <p>Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.</p>
---	----------	---

Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.

B.1.2 Les chiffres clés

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

Les données recettes des clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente, fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	291 397	290 903	-0,2%
Énergie vendue (en kWh)	2 775 403 306	2 560 805 148	-7,7%
Recettes (en €)	252 351 971	241 546 821	-4,3%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	285 766	285 285	-0,2%
Énergie vendue (en kWh)	1 519 590 400	1 394 989 083	-8,2%
Recettes (en €)	149 120 563	142 911 313	-4,2%

Tarif Bleu	Concession	
	2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	166 925	512 350 945
HP/HC	101 977	740 434 925
EJP/TEMPO	11 796	103 734 798

Nb : les données sont hors Eclairage Public

Tarif Bleu (clients résidentiels)	Concession			
	2014			
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total
3 kVA	12 454	0	0	12 454
6 kVA	92 475	43 649	0	136 124
9 kVA	24 810	28 704	757	54 271
12 kVA et plus	9 903	22 628	9 698	42 229

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	3 955	4 000	1,1%
Énergie vendue (en kWh)	446 602 097	421 607 544	-5,6%
Recettes (en €)	43 386 397	42 341 135	-2,4%

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Tarif Jaune		Concession 2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)	
Base	3 976	418 799 353	
EJP	24	2 808 191	

Tarif Vert	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 676	1 618	-3,5%
Énergie vendue (en kWh)	809 210 809	744 208 521	-8,0%
Recettes (en €)	59 845 011	56 294 373	-5,9%

Tarif Vert		Concession 2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)	
Base	1 593	710 850 576	
EJP	25	33 357 945	



B.1.3 Le développement régional

L'accompagnement des projets de territoire

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'EDF porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

Inauguration du TUBA, le Tube à expérimentation urbaines !

Le Tubà, nouvel espace collaboratif près de la Gare Part-Dieu a ouvert ses portes le jeudi 27 novembre. Dans ce lieu soutenu par le Grand Lyon et la Région Rhône-Alpes, on teste de nouveaux projets et on échange autour des derniers services numériques.

L'occasion pour EDF de présenter une première expérimentation mise en place dans le cadre du Tubà, Lucy : optimisation de l'éclairage public par photographie aérienne, au dessus de la commune de Limonest.



EDF présent au salon Pollutec du 2 au 5 décembre 2014 :

Une dizaine d'experts EDF Entreprises étaient présents pour donner des solutions en matière d'économie d'énergie et accompagner les clients dans les moments clés de la vie de leur entreprise.

L'occasion pour EDF de :

- Valoriser son engagement dans la transition énergétique pour la croissance verte,
- Faire de l'énergie un levier de compétitivité,
- Rencontrer ses clients et renforcer ses liens de proximité avec les acteurs de l'économie.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

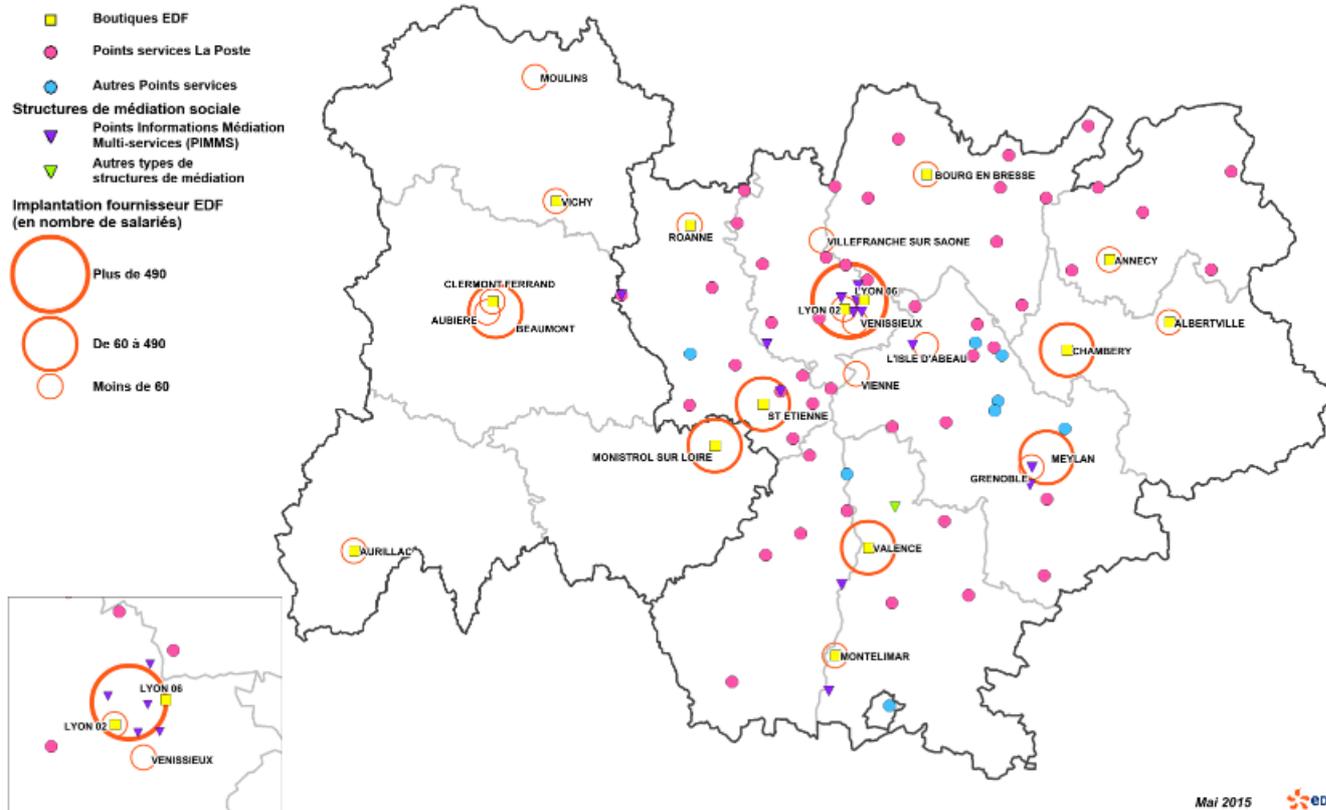
EDF Collectivités informe ses clients :



EDF Collectivités a réuni, à Saint-Priest (69) plus d'une vingtaine de Directeurs Généraux de Services des intercommunalités de Rhône-Alpes Auvergne. L'occasion de présenter le guide « Toutes les clés pour bien acheter son électricité ».

Cartographie illustrative

PRÉSENCE TERRITORIALE DCR RHÔNE-ALPES AUVERGNE



B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente

La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

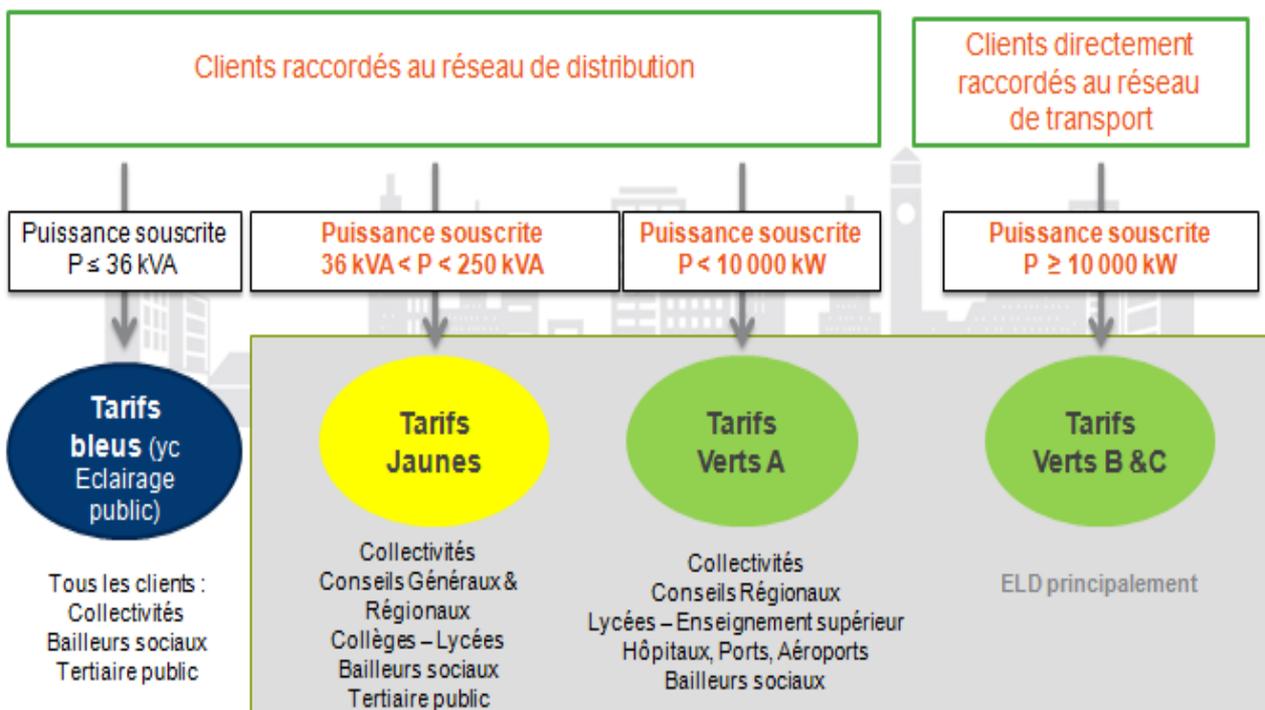
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleu réglementés (puissance souscrite ≤ 36 kVA : particuliers, petits professionnels et éclairage public) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA (Jaune et Vert).

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des TRV d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance (Jaune et Vert) à compter du 1^{er} janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé ces contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'un site passé aux offres de marché :

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA⁴	Offres de marché ou TRV au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou TRV au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Pour rappel : Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

La loi NOME a transposé la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont proportionnelles à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1^{er} janvier 2011.

Deux taxes instituées au profit des collectivités territoriales en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité :

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, ou selon le cas, au profit des groupements qui leur sont substitués au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité, tels que les communautés de communes, les communautés d'agglomération, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), les syndicats d'énergie ou les départements.
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

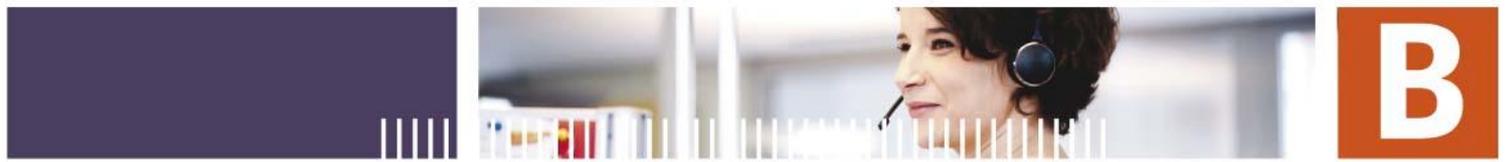
Ces deux taxes s'appliquent aux consommations sous une puissance inférieure ou égale à 250 kVA.

Une taxe instituée au profit de l'État :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé au Douanes s'applique aux consommations sous une puissance strictement supérieure à 250 kVA.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité » (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires auxquels les fournisseurs doivent reverser la Taxe Communale sont disponibles sur le site www.impots.gouv.fr.

⁴ PS : Puissance souscrite



B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1^{er} novembre 2014

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} novembre 2014 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 octobre 2014 :

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu résidentiels,
- - 0,7 % en moyenne pour les Tarifs Bleu non résidentiels,
- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Jaune,
- 3,7 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la nouvelle méthode de construction des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité (TRV) définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014. Cette méthode dite « par empilement » se base sur le prix de l'ARENH (prix d'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique) et sur les prix du marché de gros de l'électricité.

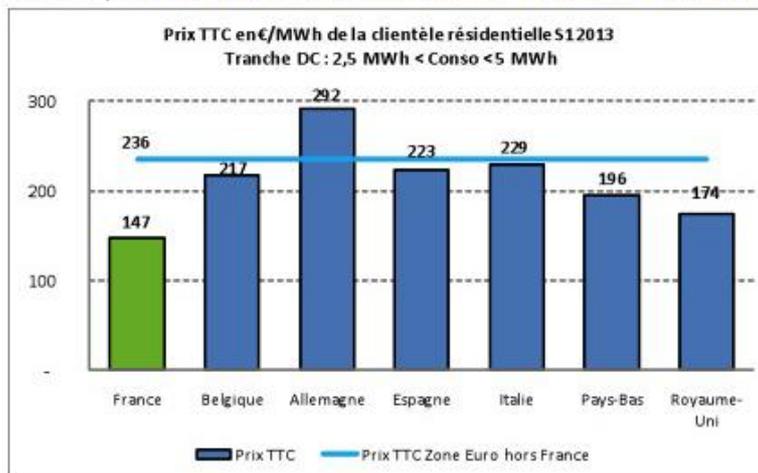
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2014 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE.

Les évolutions tarifaires fixées par le Gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation :

- **Pour les clients « Particuliers »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 2,5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 1,9 % TTC (1,2 € TTC par mois).
- **Pour les clients « Professionnels »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de -0,7 % HT, soit une baisse moyenne sur la facture de 0,5 % HTVA (- 0,6 € HTVA par mois).
- **Pour l'option Éclairage public** au Tarif Bleu, il est à noter une hausse de 5,0 % HT soit 3,6 % HTVA (représentant 3,5 € HTVA par mois et par site).
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Jaune, l'évolution moyenne du tarif est de 2,5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,0 % HTVA.
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Vert, l'évolution moyenne du tarif est de 3,7 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,9 % HTVA.

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.96 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2013 : $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$.



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.

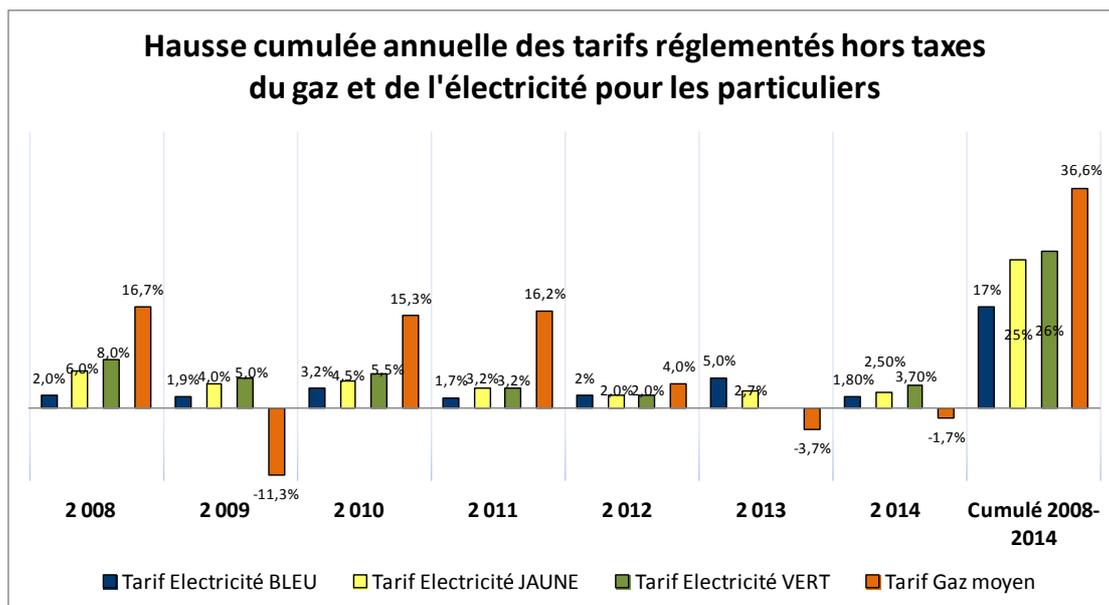
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

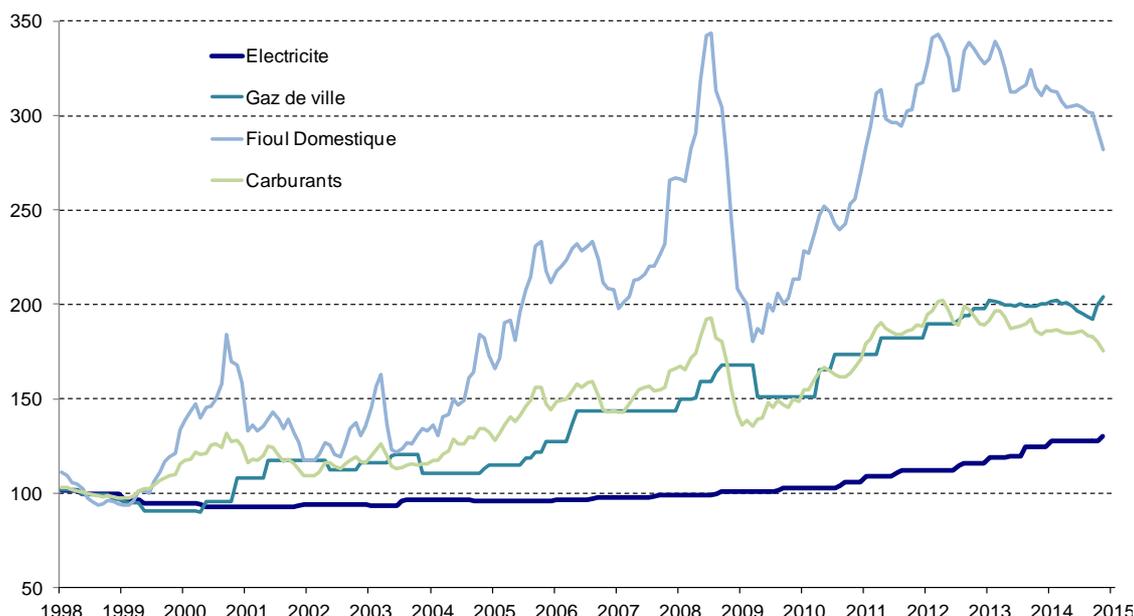
En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient néanmoins leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 30 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 14/05/2014).

Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

De plus, EDF accompagne ses clients « Particuliers, Professionnels, Entreprises et Collectivités publiques », dans la maîtrise de la facture d'électricité grâce à ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.



Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : Janvier 1998 - Novembre 2014 (base 100 en 1998)



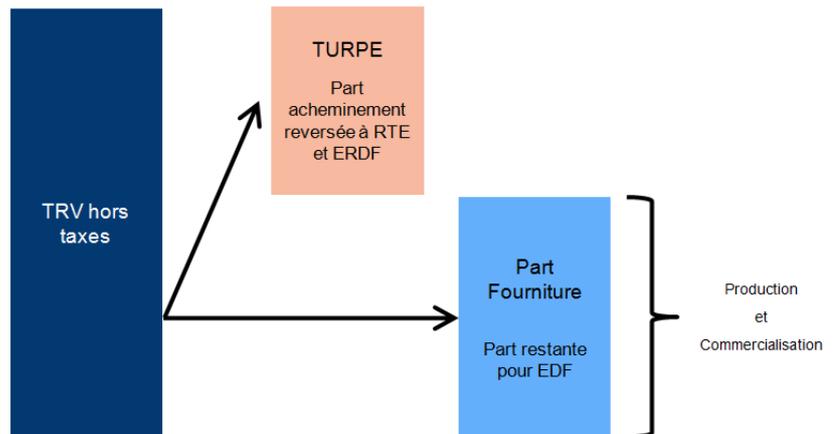
B 2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire

Les prix des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) sont fixés par les pouvoirs publics,

- par arrêté publié au Journal Officiel,
- après avis de la CRE et du Conseil supérieur de l'énergie (CSE),
- et hors contributions (CTA et CSPE) et hors toutes taxes (TCFE et TVA)*.

L'arrêté du 31/10/2014 fixe les prix des TRV en vigueur en mettant en œuvre la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part acheminement :



La décomposition de la facture TTC d'un site au TRV :

	Part fixe annuelle	+	Part variable en fonction de la consommation	=	Total
TRV : Facture HT					
dont TURPE					
CTA					
CSPE					
TCFE					
Facture HTVA TRV + CTA + CSPE + TCFE					
TVA					
Facture TTC Facture HTVA + TVA					

* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement
 CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité
 TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité
 TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu

Pour les clients « Résidentiels » :

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Réglementé de Vente des clients « Résidentiels » afin de prendre en compte les dernières évolutions législatives et réglementaires et de clarifier la rédaction de certaines clauses dans un souci de meilleure compréhension par les clients.

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des 16 associations de consommateurs nationales agréées et en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Elles sont entrées en vigueur le 1^{er} février 2014.

Parmi les modifications les plus notables :

- La distinction faite entre EDF, fournisseur d'électricité et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité clarifiant ainsi les missions et responsabilités respectives de ces deux entités à l'égard du client,
- La prise en compte de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel avec des précisions apportées sur les points suivants :
 - La formule de calcul des estimations des factures estimées,
 - Les modalités de transmission des index pour prise en compte sur la facture suivante,
 - Les modalités de remboursement des trop-perçus pour les contrats en cours.
- La suppression des frais prévus en cas de rejet de paiement,
- L'application effective des pénalités en cas de retard de paiement d'un montant minimum de 7,5 €.

Pour les clients non - résidentiels :

Les Conditions Générales de Vente au Tarif Réglementé de Vente pour les clients non - résidentiels vont également évoluer au cours du 1^{er} semestre 2015. Elles feront l'objet d'une concertation avec la FNCCR.

Les principales modifications envisagées sont les suivantes :

- La distinction, à l'instar des conditions générales de vente des clients résidentiels, entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, clarifie ainsi les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients.
- Une précision quant à la possibilité de modifier une option tarifaire : un client ne peut demander à changer d'option tarifaire qu'après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, conformément au TURPE IV (Tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).
- Les modalités de remboursement en cas de défaut de qualité de fourniture sont modifiées : lorsqu'un client subit une interruption de fourniture d'une durée supérieure à six heures. EDF lui verse automatiquement une pénalité de 20 % de la part fixe annuelle du TURPE.
- Les dispositions relatives aux pénalités de retard sont également modifiées : à défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, de pénalités de retard. Le taux des pénalités est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de dix points de pourcentage. Par ailleurs, conformément à l'article L441-6 du code de Commerce, tout professionnel en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit pour toute facture impayée dans les délais d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.



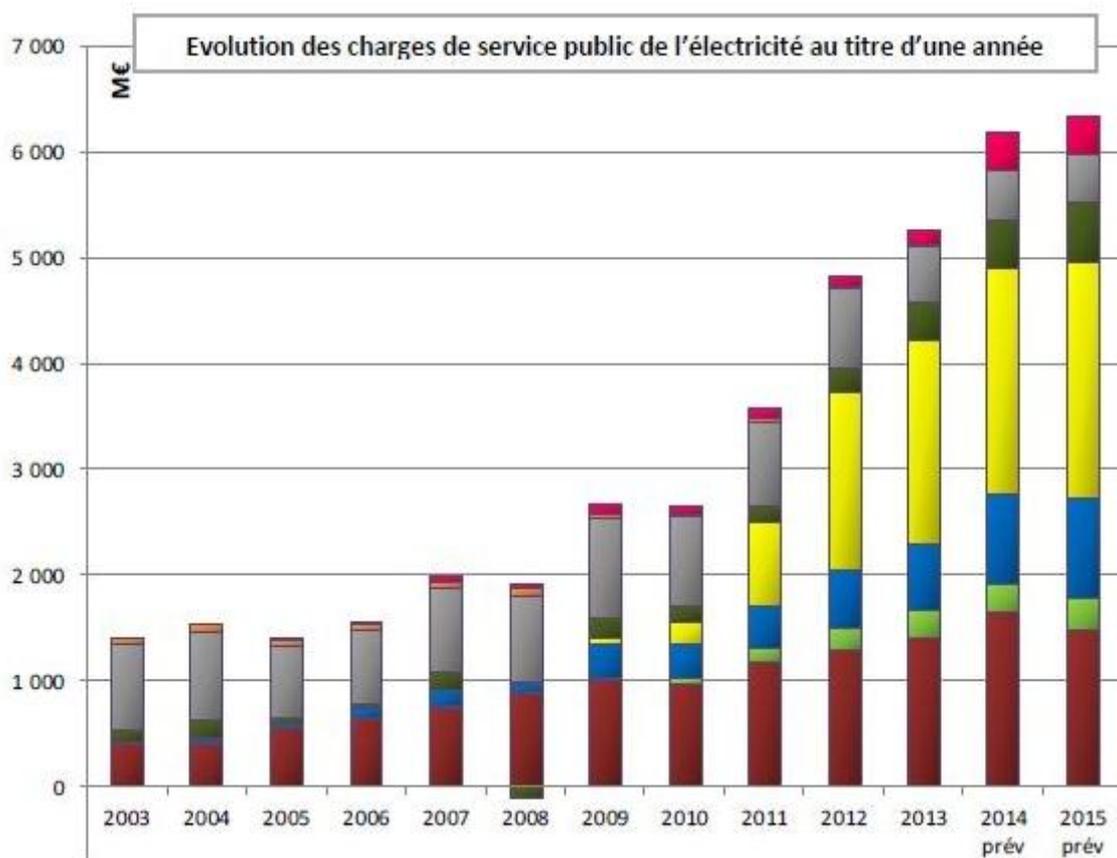
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (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 liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

A défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2014 s'établit à 16,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2013.

Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2014 sont évaluées à 8,4 Md€, dont 6,2 Md€ correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2014 et environ 2,2 Md€ à la régularisation de l'année 2012.

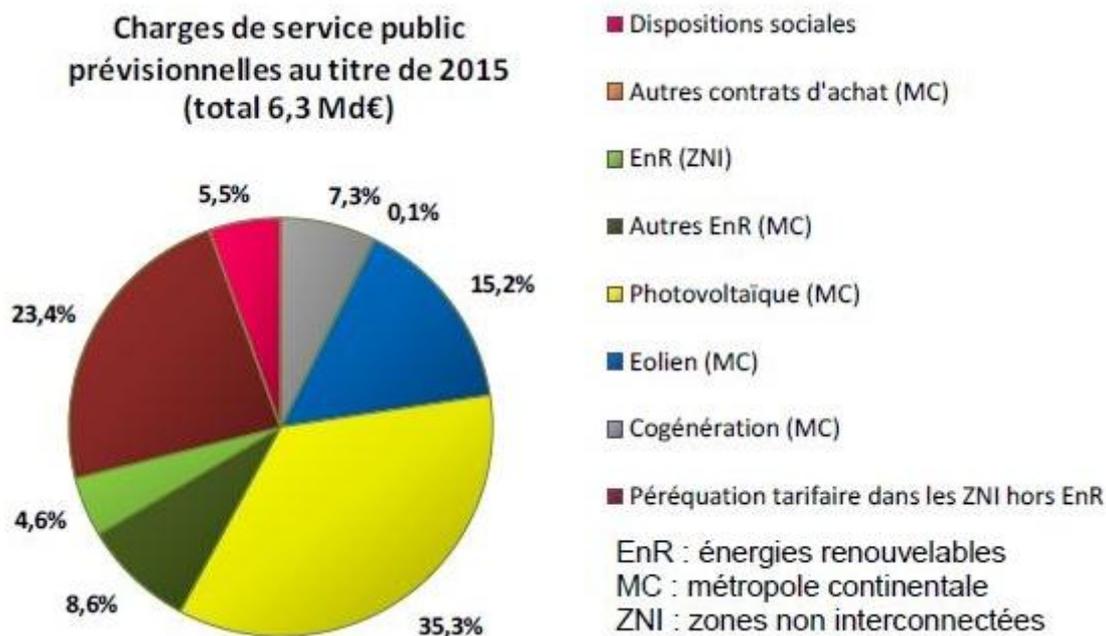
Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. A partir de 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (55 %) essentiellement en raison du fort développement du photovoltaïque et, dans une moindre mesure, de l'éolien.



Source : CRE

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Charges de service public
prévisionnelles au titre de 2015
(total 6,3 Md€)



Source : CRE



B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF

B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

Voir sur Internet : <http://engagements.edf.com/les-engagements-edf-et-moi-209915.html#ProjectIntro>

**LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI**

VOUS PROPOSER UNE
1 OFFRE ADAPTÉE
À VOS BESOINS

Pour tout nouveau logement ou sur simple demande du client, EDF évalue la consommation et le montant de la facture selon les offres tarifaires pour conseiller l'offre d'électricité la plus adaptée.



Données clés

Plus de 90 % des clients se disent satisfaits du conseil pour le choix du tarif et de la puissance (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS FACTURER AU
PLUS JUSTE 2

Deux factures sont basées sur les relevés de compteur et les quatre autres sont estimées sur la base des consommations passées ou, en l'absence de celles-ci, sur la base des consommations moyennes constatées pour des clients comparables. Le client peut demander l'établissement de ces quatre factures sur la base de la consommation réelle du client qui doivent être transmises dans une plage de dates soit sur l'espace Client Internet (particulier.edf.com), soit via l'application mobile EDF & MOI, soit sur le serveur local interactif, soit auprès d'un conseiller.

Les clients mensualisés bénéficient également de deux relevés de compteur par an, un pour vérifier si le montant des mensualités est adapté à sa consommation et un pour régulariser sa consommation annuelle.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

VOUS PROPOSER DES 3 MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES

Sur facture : Le client peut choisir son mode de paiement - prélèvement automatique, télépaiement par téléphone ou internet, carte bancaire accessible dans l'espace Client, par téléphone ou en boutique, TIP-RIB ou TIP-Chèque, espèces - à la date de prélèvement qui lui convient.

Chacun de ces paiements (hormis TIP et espèces) est accessible dans l'espace Client sur Internet (particuliers.edf.com) et via l'application EDF & MOI sur Smartphone.

Par prélèvement automatique : Le client peut sélectionner sa date parmi huit dates proposées par simple demande via Internet ou téléphone.

Par mensualisation : Le client peut être prélevé chaque mois du même montant puis recevoir une facture de régularisation une fois par an à la suite du relevé du compteur physique.



Données clés

Plus de 94 % des clients se disent satisfaits des moyens de paiement proposés par EDF (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS PROPOSER LA SIMPLICITÉ 4 D'INTERNET ET L'ÉCOUTE DE NOS CONSEILLERS

Le client dispose de différents moyens pour souscrire ou résilier un contrat de fourniture d'électricité, gérer ses services, transmettre ses relevés de compteur, etc. :

- Le site internet d'EDF (particuliers.edf.com),
- L'application sur Smartphone EDF & MOI,
- Le numéro de téléphone figurant sur la facture ou au 09 69 32 15 15,
- Les boutiques.



Données clés

Ce sont presque 94 % des clients qui sont satisfaits de la simplicité de réalisation de leurs opérations sur les canaux automatisés (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).



5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILE POUR VOUS

EDF prend l'initiative de contacter ses clients lorsque la situation de son contrat le nécessite :

- Demande d'éléments complémentaires pour finaliser le traitement d'ouverture ou de résiliation du contrat en cas de saisine d'EDF sur internet par le client pour un déménagement ;
- Confirmation de traitement pour les demandes d'ouverture ou de résiliation de contrat et de changement de coordonnées ;
- Alerte en cas d'écart important entre le montant de la facture avec celui de la facture de l'année précédente.

VOUS AIDER A TROUVER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR 6 ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

Le client peut contacter EDF, par téléphone au **09 69 32 15 15**, en boutique ou sur le site mamaisonbleucieledf.fr notamment pour :

- Analyser sa consommation actuelle pour diminuer sa consommation d'énergie ;
- Identifier les actions à mener pour consommer moins.



Données clés

90 % des clients sont satisfaits du conseil sur la maîtrise des consommations (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER 7

Lorsqu' EDF doit de l'argent à ses clients, ceux-ci sont remboursés généralement en moins d'une semaine.



Données clés

Plus de 99 % des clients ont été remboursés sous deux semaines.

Hors mensualisation, et pour un montant inférieur à 15 € TTC, l'avoir est déduit de la facture suivante, sauf si le client en demande le remboursement.

Si le client a communiqué ses coordonnées bancaires, le montant remboursé est crédité directement par virement sur le compte bancaire. Sinon, le remboursement se fait par l'envoi d'une lettre chèque.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



En cas de réclamation, les conseillers EDF sont à l'écoute du client et lui apportent une réponse immédiate dans la majorité des cas.

Depuis 2014, il est possible pour tout client de faire sa réclamation sur internet :

- par téléphone, au **09 69 32 15 15**,
- sur le site Internet particuliers.edf.com, sur la page dédiée « faire une réclamation », à l'aide du formulaire proposé ou du « tchat » en ligne,
- par courrier, à l'adresse suivante :

EDF Service Clients
TSA 20012
41975 BLOIS Cedex 9.

Si la réponse apportée par le Service Clients n'est pas satisfaisante, le client peut alors demander une nouvelle analyse de sa réclamation par courrier à :

EDF Service Consommateurs
TSA 20021
41975 BLOIS Cedex 9.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Consommateurs, le client peut contacter le médiateur du groupe EDF :

- par courrier à l'adresse suivante :
MÉDIATEUR EDF
TSA 50026
75804 PARIS Cedex 8
- Sur son site Internet : mediateur.edf.fr.



En cas de difficultés financières, EDF est toujours à l'écoute du client pour :

- Analyser sa consommation de manière personnalisée ;
- Conseiller sur les modalités de paiement les plus adaptées à sa situation personnelle, l'informer sur les aides dont il peut bénéficier et l'orienter vers les services sociaux adéquats.



B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte

L'évolution des attentes des clients vis-à-vis d'EDF et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) a accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (Internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet, en utilisant leur téléphone mobile ou par des moyens plus traditionnels.

Les clients peuvent ainsi joindre EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également contacter EDF via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur notre site Internet, qui leur permet 24h/24 d'accéder à leur compte en ligne, de demander la mise en service de l'électricité dans leur logement et d'effectuer des actes de gestion de leur contrat en toute sécurité. La moitié des transactions réalisées avec EDF le sont aujourd'hui sur Internet.

Par ailleurs, pour aller au devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale. L'Union Nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

Le mode de vie de nos clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

Grâce à la mise en place de canaux **automatisés accessibles** 24h/24 – 7j/7. Les clients peuvent :

- Accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- 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 ;
- Souscrire et/ou résilier leur contrat.

Ces services sont essentiellement disponibles non seulement sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert.

Sur le site particuliers.edf.com, les clients peuvent découvrir les offres d'énergie, gérer leur contrat - mise en service, envoi du relevé de compteur, compréhension, consultation, duplicata et paiement de la facture, résiliation - et même faire une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi signaler un problème, un litige en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par chat ou téléphone.

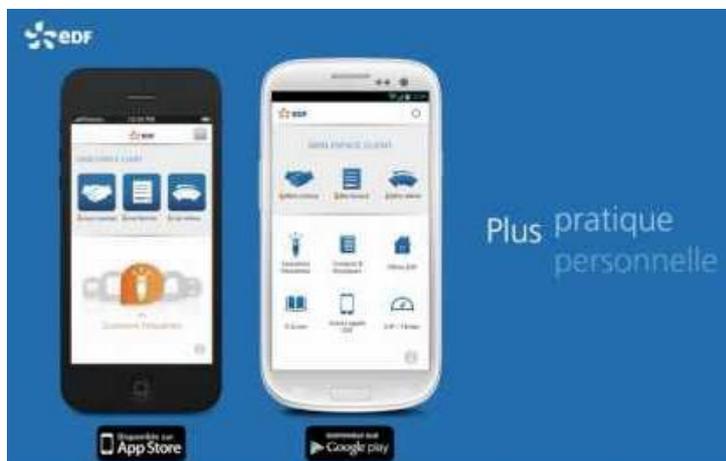
Pour les clients, qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, « **l'appli Éco-Gestes** » de Bleu Ciel EDF est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

EDF accompagne également ses clients pour choisir les appareils électroménagers les moins énergivores et des ampoules basse consommation. Grâce à **l'appli « Étiquette Énergie »** de Bleu Ciel EDF, il suffit simplement de scanner le code-barres du produit et de rentrer ses données de consommation (fréquence d'utilisation, type de contrat...) : l'application estime alors la dépense énergétique de l'appareil en question.

Depuis leur Smartphone en téléchargeant les applis EDF, les clients peuvent désormais effectuer une mise en service, envoyer leur relevé de compteur, consulter leurs factures, les payer et résilier leur contrat d'énergie. Il leur suffit de se connecter à : m-particuliers.edf.fr

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Grâce à l'application **EDF & MOI**, disponible sur Smartphone et qui a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités, les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients « Facture Électronique » peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel a été créé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.



La Qualité de la relation client et l'Innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 26 millions de clients « Particuliers ».



Données clés

Connexion à l'espace public EDF :

- 39 millions de visites
- 3,7 millions d'interactions

Agence en ligne :

- 9,2 millions de comptes actifs

Application EDF & MOI :

- 515 500 téléchargements
- 4,1 millions de visites



Les autres canaux sont :

- **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 (TPN) 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 94 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité des clients.

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



EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction :

Par une présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients :

Constitué de **94 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » 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 un réseau de points services à la Poste et en Mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 333 Points Services, principalement des bureaux de Poste (290 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (43 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite auprès d'un conseiller EDF, via un téléphone mis à disposition.

Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

Par ses engagements dans le développement des 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 leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 180 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis-Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale.

Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

Pour les régions Rhône-Alpes et Auvergne, les deux départements retenus pour l'expérimentation sont le Cantal et le Rhône.

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

B.3.3 La performance, une priorité pour EDF

1 - La satisfaction du client

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les « Collectivités locales » et les « Entreprises / Professionnels » (PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Chaque année, la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF et la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » font 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.

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 Satisfaits » ou « Assez Satisfaits » de leur contact avec EDF. **Cet indicateur est mesuré au niveau national** afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation clients est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF **sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.**

Les clients « Particuliers »

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients « Particuliers »
concernant la fourniture aux TRV (en %)

Au niveau national – taux de satisfaction sur
contacts (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)

2013

2014

90,5%

92,4%

Sur le marché des « Particuliers », le résultat de satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2014. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre pour la seconde année consécutive une hausse significative de la satisfaction client sur le traitement de leur demande.

Ce sont 92,4 % des clients qui se déclarent satisfaits, soit deux points de plus qu'en 2013, année qui avait déjà enregistré une progression équivalente.

Cette évolution est également constatée sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2014, 60 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » sur le traitement de leur demande, soit une hausse de quatre points par rapport à 2013.

Les principaux leviers de la satisfaction client sont en progression : le temps d'attente au téléphone, le traitement en un seul contact et la satisfaction sur le conseil pour le choix du meilleur tarif.



Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2014, 1 223 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs 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 au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités. Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des 12 derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2014, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient 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 manifestent une grande satisfaction du fait de la qualité de la relation possible avec les interlocuteurs commerciaux d'EDF Collectivités. Elles expriment une attente renforcée avec la conjoncture, pour être accompagnées et informées sur les évolutions du marché de l'énergie avec la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité et de gaz.

Satisfaction des clients « Collectivités locales » aux TRV (en %)	2011	2012	2013	2014
National	82%	82%	83%	82%

Au cours de l'année 2014, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » :

- Plus de 1,4 millions d'e-mails et 79 500 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2014 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Sur www.edfcollectivites.fr : en 2014, plus de 430 000 visites ont été comptabilisées. Cette année était axée sur la possibilité de donner aux clients le choix du moyen le mieux adapté à leur besoin. L'autre axe est d'offrir la possibilité de répondre plus fortement aux besoins de mobilité des clients, en facilitant l'accès à l'application mobile d'EDF Collectivités qui permet de réaliser de nombreuses actions pour gérer les contrats au quotidien.

Un « espace Client » développé avec des fonctionnalités tels que ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Vert migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Cette évolution est un franc succès avec un doublement du nombre de créations en 2014 pour atteindre environ 6 700 nouvelles créations d'espaces Clients en 2014.

En complément, des newsletters mensuelles ont été envoyées à près d'un million d'exemplaires enrichies d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets. Une newsletter très bien perçue par les lecteurs.

Nos actions locales en 2014 :

Les équipes Collectivités Territoriales Rhône-Alpes Auvergne ont traité plus de 33 000 demandes clients dans l'année.

Les clients utilisent désormais les différents canaux pour s'adresser aux équipes commerciales : téléphone, mail, courrier, fax ou via le site internet EDFcollectivites.fr (11% des demandes transitent par le canal web). Le taux d'accessibilité au téléphone est de 90% en 2014.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

La satisfaction des clients a été notre fil conducteur tout au long de l'année avec en particulier la mise en place d'un plan d'actions pour améliorer la qualité et les délais de réponse dans le traitement des demandes des clients et notamment pour les réclamations et la facturation.

Nous avons par ailleurs poursuivi la montée en compétence de nos conseillers sur la charte relationnelle (formations aux appels sortants, sur l'écoute client au téléphone...).

Nous avons également fait la promotion du prélèvement automatique auprès des trésoreries et de nos clients afin d'éviter les retards de paiement et la facturation des frais y afférents.

En 2015, la satisfaction de nos clients reste un enjeu majeur et nous poursuivons :

- nos actions pour maintenir un taux d'accessibilité supérieur à 90%
- l'amélioration de nos délais de réponse aux demandes et réclamations
- la professionnalisation de nos conseillers sur l'accompagnement des clients sur la facturation, les dépassements et l'utilisation du canal web.

Les clients « Entreprises »

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

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 2014, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF Entreprises est stable à 76,2 % sur le plan national, malgré le contexte réglementaire (fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité et du gaz) et énergétique en profonde mutation.

Les clients « Entreprises » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises soit plus proactif sur l'information autour de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV), apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients « Entreprise » aux TRV (en %)	2011	2012	2013	2014
National	74,2%	77%	77%	76,2%

Au cours de l'année 2014, 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 se sont poursuivies en 2014 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- 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 www.edfentreprises.fr est maintenant bien installé auprès de nos clients qui ont ainsi accès à l'information adaptée à leur besoin du moment : 1,82 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2014, soit un niveau de performance en nette progression par rapport à 2013 ;



- La prise en compte des besoins des clients de pouvoir faire et de suivre plus de thématiques par eux-mêmes avec l'amélioration des espaces Clients et l'augmentation des fonctionnalités offertes, comme :
 - la souscription au prélèvement automatique avec 7820 actes réalisés,
 - la modification IBAN avec 4200 actes réalisés,
 - la souscription à la facture électronique avec 1037 demandes effectuées 280 553 espaces client ont été créés en 2014.

EDF Entreprises va plus loin en développant des solutions pour simplifier la relation commerciale à la demande des clients avec la **possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client**. 50 800 mandats ont déjà été signés de cette façon.

- L'innovation mobile est aussi au cœur des actions d'EDF Entreprises avec son application mobile qui offre la possibilité de payer en ligne par carte bancaire ou télépaiement ;
- Les newsletters électroniques « Energie-news » et « Votre énergie » envoyées tous les deux mois, avec environ 3,265 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des Entreprises et Collectivités, le concessionnaire a développé en 2014 les actions suivantes :

- Accompagner et informer les clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposer des solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations émises par les clients ;
- Suivre la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivités.fr, ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

2 - Le conseil tarifaire

Le mois de juin correspond à une période de déménagement pour les clients et donc à un pic de demandes de résiliation et de mises en service pour les conseillers EDF. Le conseil tarifaire, indissociable de la mise en service, est d'actualité. Ce service évolue et requiert plus de précision pour une offre client la mieux adaptée au besoin.

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement, élément déterminant du bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans la facture de régularisation. Le conseil tarifaire participe à la relation de confiance avec le client en affichant la volonté d'EDF de l'accompagner dans la maîtrise de ses dépenses.

En 2014, le Conseil Tarifaire est devenu plus complet.

Il intègre 4 nouvelles questions :

- Quel est votre type de résidence (principale ou secondaire) ?
- L'installation est-elle alimentée en triphasé ? En monophasé ?
- Quel type de plaques de cuisson avez-vous ?
- Avez-vous des appareils de climatisation ?

Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) est désormais pris en compte dans le calcul de la consommation et de la mensualisation, pour les clients propriétaires.

Chaque mise en service doit faire l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, un conseil tarifaire permet de valoriser le service auprès du client et de le satisfaire.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



Données clés

- **10 %** de nos clients « Particuliers » déménagent chaque année.
- **Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) nous parviennent entre juin et septembre.** Cela représente plus de 9 millions de demandes par an traitées au téléphone, en boutique et sur Internet.
- Près de **90 % des clients sont « Satisfaits »** du conseil apporté concernant le choix du tarif et de la puissance, lors d'une mise en service. Parmi eux, près de 52 % sont « Très Satisfaits ».

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par EDF Etudes & Recherches qui fait 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	2013	2014	Variation (en %)
Concession	28 516	28 105	-1,4%

3 - La facturation

Depuis le 20 mai 2014, la facture EDF comporte de nouvelles informations qui permettent aux clients de mieux comprendre son calcul.

Après les améliorations réalisées sur la facture en novembre dernier pour la rendre plus claire et plus complète, des évolutions dans le Système d'Information du Marché de Masse (SIMM) qui gère la relation clientèle permettent maintenant d'intégrer des informations supplémentaires.

Les clients peuvent ainsi lire :

Au recto :

- La période de facturation et la nature de la consommation (estimée ou réelle) dans le bloc synthèse situé au centre de la page ;
- L'option tarifaire et les horaires des heures creuses (s'il y a lieu).

Au verso :

- Une nouvelle colonne affichant la TVA pour chaque ligne de facturation (consommation, abonnement, services, remises, taxes et contributions) ;
- L'assiette des taxes (consommation et prix unitaire) ;
- Le prix moyen pondéré, en cas de changement de prix pendant la période de facturation (dans ce cas, une phrase indiquant au client le changement tarifaire au cours de la période est ajoutée).

D'autres évolutions sont prévues qui permettront notamment l'affichage de chaque poste de facturation en prix TTC.

Le rôle d'EDF est de tout mettre en œuvre pour garantir au client une facturation au plus juste et lui simplifier la vie. Lorsque la facture présente un écart de plus ou moins 30 % par rapport à celle de l'année précédente, EDF s'engage à en informer le client, à lui expliquer les raisons de cet écart et, si besoin, trouver avec lui des solutions pour le paiement de sa facture (cf. les 9 engagements d'EDF).

La facture inhabituelle peut avoir plusieurs origines : régularisation importante à la suite de mensualités sous estimées, plusieurs absences à la relève, rattrapage de consommations à la suite d'un dysfonctionnement de compteur ou erreur de relève.



Données clés

Près de **5 500** messages sont envoyés chaque mois aux clients concernant des factures inhabituelles soit près de **4 000** mails et **1 500** SMS par mois.

4 - Les réclamations

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir 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 être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...) ;
- 2/3 des cas relèvent d'autres problématiques (montant des factures, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation,...).

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

Malgré la sensibilité de l'environnement, l'année 2014 est marquée pour EDF par une pause dans l'augmentation du volume de réclamations au niveau national.

Le nombre de litiges entre EDF et ses clients reste le plus faible en comparaison avec les autres fournisseurs d'énergie.

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et depuis le second trimestre 2014, via Internet (Formulaire et Chat).

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone et Chat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

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

Ainsi, **250 000** courriers de réclamations ont été enregistrés en 2014 sur les marchés « Particuliers » et « Professionnels », et environ **29 000** cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

En 2014, le nombre des réclamations écrites continue de progresser, mais à un rythme plus modéré que les années précédentes. Cette tendance à la stabilisation peut s'expliquer par :

- Un hiver très doux en terme climatique, la mise en place de la trêve hivernale pour tout client et sa gestion par des procédures d'alertes spécifiques ;
- L'instauration de procédures de mises en service des clients dotées d'une gestion poussée de la relation client (alerte spécifique lorsque le client oublie de communiquer ces index par exemple),
- La fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important. Mais le taux de satisfaction des clients continue de progresser.

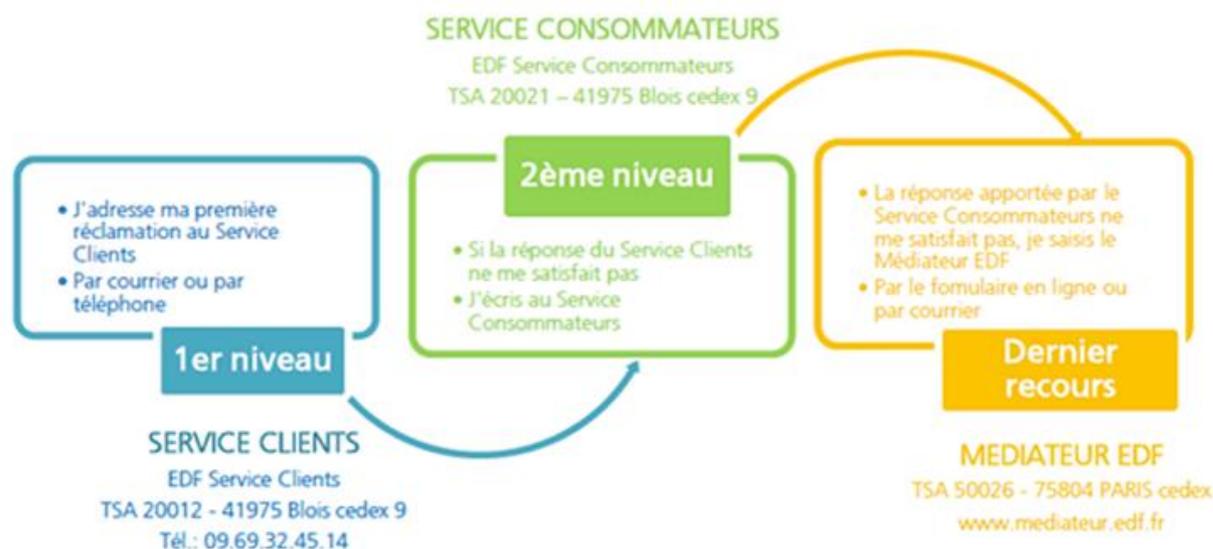
Réclamations écrites	2013	2014	Variation (en %)
Région EDF	33 295	34 415	3,4%
Concession	-	1 802	-

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Réponse aux réclamations (%)	Concession	
	2014	
Taux de réponse sous 30 jours	91,3%	

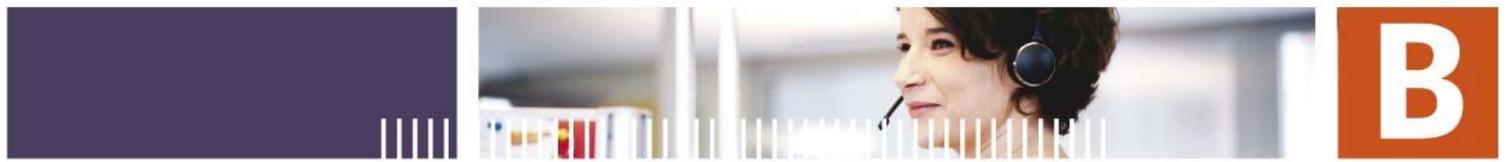
Répartition des réclamations écrites par type (%)	Concession	
	2014	
Accueil	13,6%	
Conseil et services	1,2%	
Contrat	8,8%	
Facturation	43,4%	
Qualité de fourniture et réseau	8,7%	
Recouvrement	20,6%	
Relation avec le distributeur	1,8%	
Relevé	2,0%	
Total	100,0%	

Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2014 :

- Augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- Poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- Maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (près de 94 % de respect à fin 2014) et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Mise en place d'un parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Poursuite des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.



Nos actions locales 2014 :

Le service régional consommateurs Rhône Alpes Auvergne est constitué d'une équipe de 9 personnes, basée à Lyon. Il est spécialisé dans le traitement des réclamations de deuxième niveau, l'instruction des saisines des médiateurs et les réclamations portées par des tiers du territoire Rhône Alpes Auvergne.

Le service régional consommateurs assure aussi la réponse aux demandes d'appui sur les dossiers transmis en direct via notre adresse mail : serviceconsommateurs-rhonealpesauvergne@edf.fr

L'année 2014 a été marquée par la prise en charge de réclamations sur internet, en particulier, via les portails de saisine en ligne des litiges des médiateurs.

Par ailleurs, le service régional consommateurs conduit aussi sur le territoire Rhône Alpes Auvergne des réunions d'échanges avec les associations de consommateurs.



Données clés

- Depuis le début de l'année, plus de **90 % des réclamations orales sont traitées immédiatement**, lors de l'appel du client. Pour celles qui ne peuvent l'être (écrites et orales), **le taux de traitement sous 30 jours est de 85 %**.
- Plus de **42 % des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients).
- Dans son rapport d'activité annuel 2012, le Médiateur National de l'Energie (MNE) note l'amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs. **En 2012, le MNE a été saisi de 5 412 dossiers. EDF n'est concerné que par 9 saisines sur 100 000 contrats.**

Le Médiateur EDF modernise son dialogue avec les réclamants :

Depuis le 16 septembre 2014, le Médiateur propose la traçabilité par extranet de l'avancement du traitement des litiges qui lui sont soumis. Cet extranet permet ainsi à tous les clients, fournisseurs et sous-traitants, producteurs d'électricité, utilisateurs du réseau, qui rencontrent un litige avec le groupe EDF, de nourrir un dialogue plus fluide avec le Médiateur à travers un espace sécurisé et de savoir à tout moment à quelle étape de traitement se situe leur demande.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des travaux communs initiés par les Médiateurs des énergéticiens, membres de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group) et se trouve au cœur des évolutions guidées par la Directive européenne de règlement en ligne des litiges, publiée en Juin 2013.

Le Médiateur considère que le dialogue fluide par Internet pour les réclamations et le suivi de leur traitement est devenu un standard pour la satisfaction des clients.

En se connectant sur mediateur.edf.fr, le plaignant (ou son représentant) a accès à un formulaire de saisine adapté à son profil. Ce formulaire alimente directement la base de données de la Médiation qui adresse au requérant un accusé de réception avec son numéro de dossier. Celui-ci pourra se connecter à son espace personnalisé et sécurisé pour suivre l'avancement du traitement de son dossier, qu'il soit recevable ou réorienté vers les instances d'appels concernées.

À tout moment, le requérant peut communiquer avec le Médiateur sur cette plateforme pour lui apporter des éléments d'information complémentaires. Pour sa part, le Médiateur peut interroger le requérant sur des points à éclaircir. Ces échanges sont sécurisés et accessibles uniquement par le Médiateur et le requérant.

À chaque changement d'étape dans le traitement de sa saisine, le requérant reçoit un mail de notification.

Par ailleurs, l'outil de gestion des saisines du Médiateur est connecté à un portail collaboratif réservé aux directions opérationnelles du Groupe. Celles-ci disposent chacune d'un espace dédié, sécurisé et confidentiel qui permet les échanges avec le Médiateur.

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

Pour rappel : Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôle prévues par la loi sont en cours de définition.

L'engagement social est au cœur des missions de l'entreprise de service public qu'est EDF. EDF s'inscrit dans cette responsabilité sociale quand bien même le contexte énergétique est devenu plus concurrentiel.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

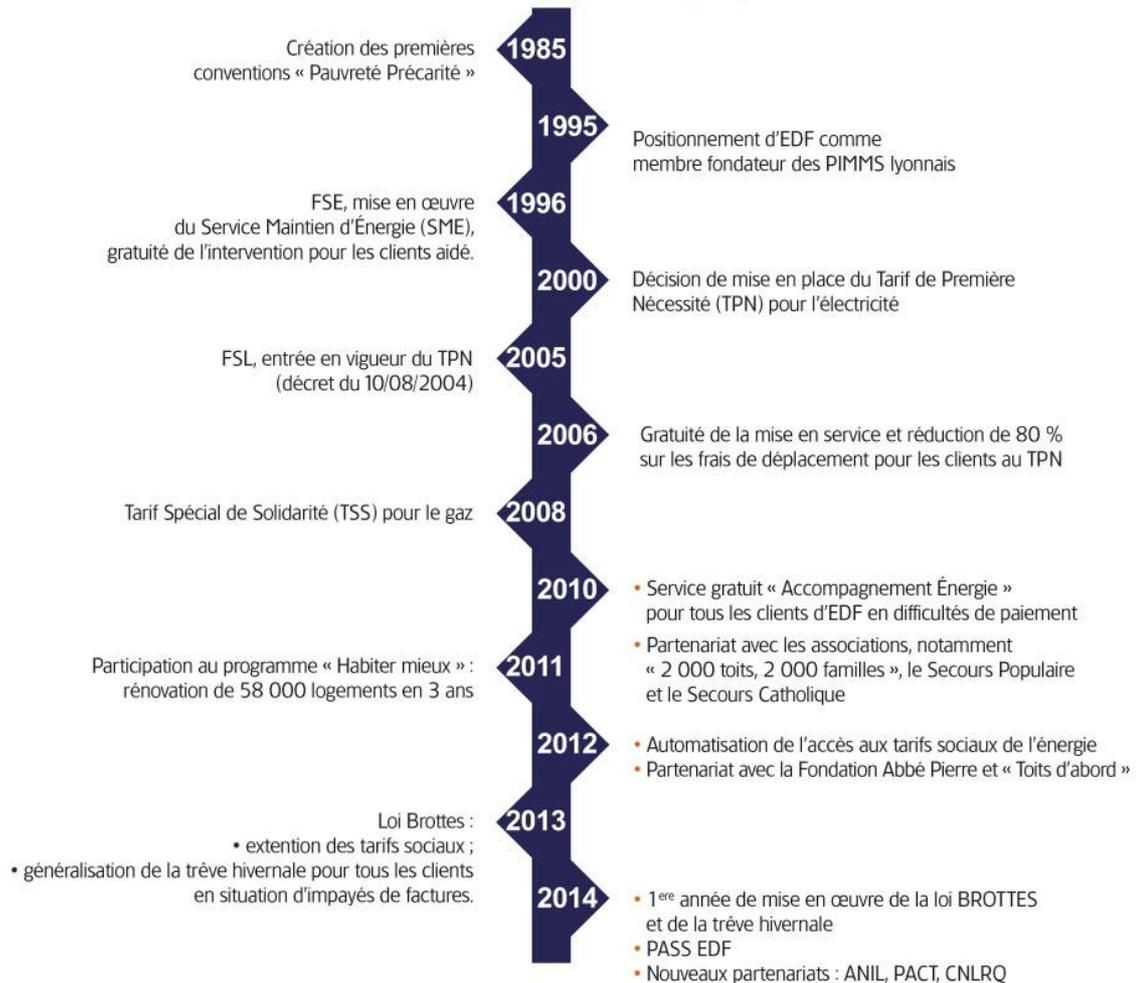
Il se traduit pour EDF Collectivités, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires : la « **Garantie réglementaire d'EDF Collectivités** » avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients « Particuliers », une information des Mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires : « Le Plus d'EDF Collectivités ».

« **Le Plus d'EDF Collectivités** », ce sont 380 conseillers solidarité EDF dédiés à plein temps aux élus et aux travailleurs sociaux, 23 M€ apportés aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), un engagement très fort aux côtés des associations humanitaires (Croix Rouge Française, Secours Catholique, Secours Populaire, Fondation Abbé Pierre, Unis-Cité, ...), dans la médiation sociale (plus de 170 structures de médiation sociale partenaires d'EDF), ou l'aide à la rénovation des logements, notamment en contribuant au programme « Habiter mieux ». Les résultats du programme s'inscrivent dans une dynamique croissante avec environ 50 000 rénovations engagées fin 2014 dont 29 000 financées par EDF. La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif d'accompagner de manière personnalisée les clients en difficulté.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

- **L'aide au paiement** 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 (FSL) 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, les structures de médiation sociale et le 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 sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 25 ans



Focus sur la loi Brottes

L'année 2014 est marquée par la mise en œuvre effective de l'ensemble des dispositions sociales prévues par la loi Brottes (publiée en 2013) :

- Le Tarif de Première Nécessité (TPN) est étendu aux personnes éligibles désignées par l'administration fiscale, selon un critère basé sur le revenu fiscal de référence et la composition du ménage (2175 €/an/part fiscale). L'administration fiscale vient ainsi en complément des organismes d'assurance maladie qui identifiaient jusqu'à présent les personnes éligibles selon un critère basé sur les droits à l'ACS (Aide Complémentaire Santé). Cette nouvelle mesure a permis une hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires TPN sur un an ;
- L'attribution du Tarif de Première Nécessité est désormais étendue à l'ensemble des fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux gestionnaires de résidences sociales ;
- La trêve hivernale protège l'ensemble des ménages en situation d'impayés au titre de leur résidence principale. Elle implique également une protection renforcée pour les bénéficiaires de tarifs sociaux avec le maintien de leur électricité à la puissance souscrite en cas d'impayés. EDF a pris la décision de prolonger cette protection de 15 jours soit jusqu'au 31 mars.

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** après les collectivités locales, à hauteur de 23 millions d'euros, 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 de Première Nécessité (TPN)** de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture(*).
- **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).

505 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés gratuitement en 2014 sur l'ensemble du territoire.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Résidentiels » en situation d'impayés de facture ont bénéficié d'une protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1^{er} novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.



Données clés

- **23 millions d'euros** par an de contribution aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**.
- **Environ 195 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2014.
- **2,1 millions de foyers** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.
- **505 000 services « Accompagnement Énergie »** ont été réalisés en 2014.
- **380 conseillers** et correspondants Solidarité.
- **180 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2014 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Service) et PSP (Points Service Public).
- **95 %** des acteurs sociaux sont « Satisfaits » de l'action d'EDF (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de février 2014).
- **150 k€ sur 3 ans** pour l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE).



Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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.

1 171 clients au tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2013	2014	Variation (en %)
Département	94 000	94 000	0,0%

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2013	2014	Variation (en %)
Concession	5 751	10 469	82,0%

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2013	2014	Variation (en %)
National	466 000	505 000	+8,4%
Concession	-	2 846	-

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

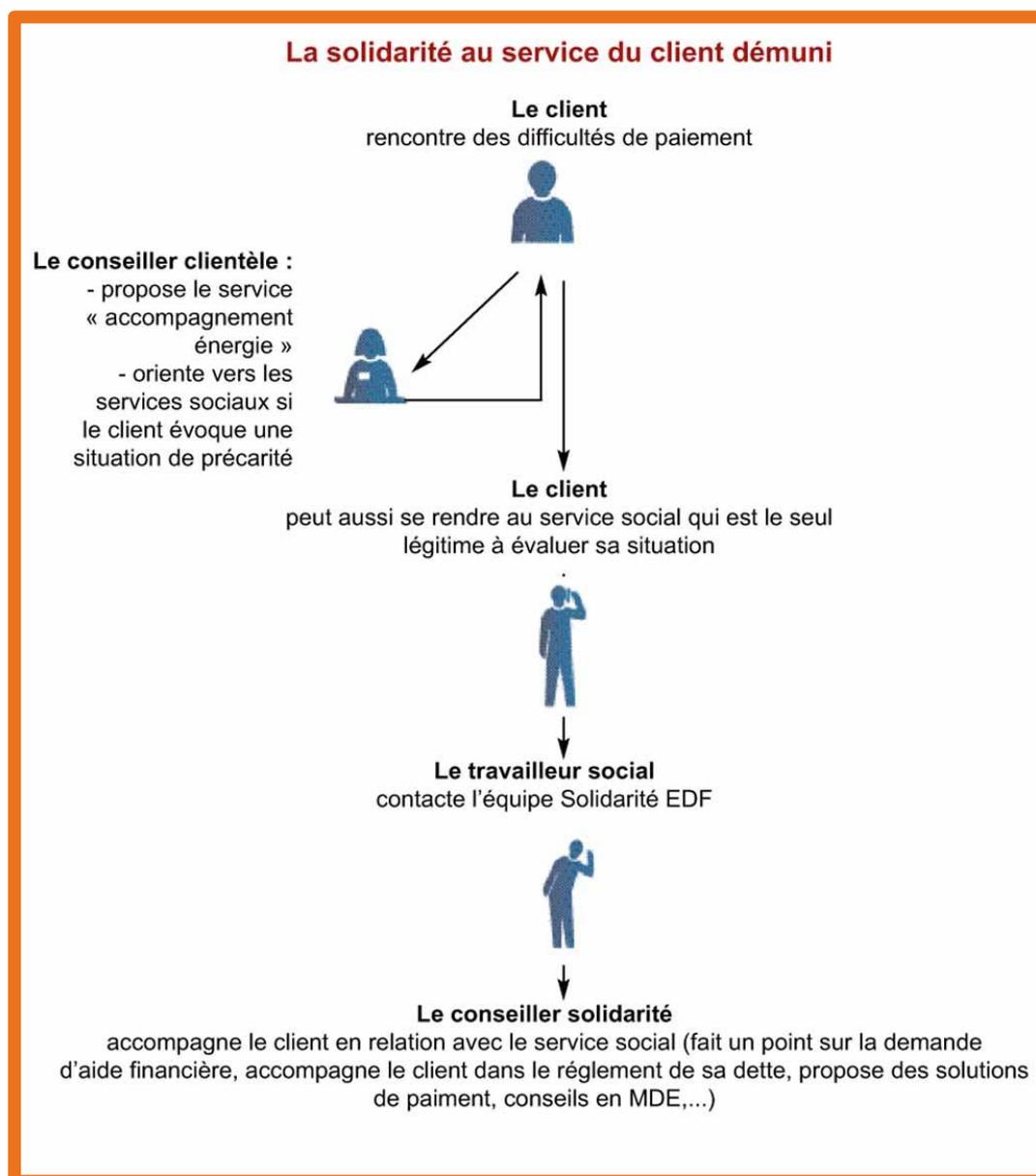
Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

B.4.2 Une organisation adaptée

EDF a choisi de former ses **5 000 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 ».

380 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 380 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2014 plus de 550 000 demandes des travailleurs sociaux.

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.





Un nouvel outil : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité d'EDF traitent ensemble de 500 000 à 600 000 dossiers par an de clients en situation de précarité énergétique.

Le pic d'activité en sortie de trêve hivernale s'amplifie fortement actuellement avec l'élargissement du nombre de bénéficiaires du TPN dans le cadre de la mise en application de la loi Brottes.

EDF considère comme indispensable, dans ce contexte de plus en plus difficile, de proposer aux travailleurs sociaux, en complément des canaux existants, un accès Internet pour déposer leurs demandes en ligne et favoriser des échanges souples et rapides avec les conseillers Solidarité d'EDF.

Par ailleurs, l'enquête de satisfaction de février 2014 réalisée auprès des travailleurs sociaux a montré que 78 % d'entre eux sont intéressés par la mise à disposition d'un portail web par EDF.

Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF est mis à la disposition des travailleurs sociaux comme un moyen d'échanges moderne avec les équipes Solidarité en complément des canaux existants (téléphone, mail, fax, courrier) :

- Il permet une normalisation des demandes d'aide pour un traitement plus efficient par les conseillers Solidarité ;
- Il facilite le traçage des échanges entre les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité pour un meilleur suivi des demandes en cours ;
- Il informe les travailleurs sociaux sur les actualités et les dispositifs relatifs à la Solidarité ;
- Il assure la confidentialité des données clients et utilisateurs : chaque utilisateur doit s'identifier avec un login et un mot de passe pour accéder au portail et le site est en https pour toute la navigation ;
- Il encadre la bonne utilisation du Portail grâce à une charte que les travailleurs sociaux doivent accepter lors de leur inscription ;
- Il permet de visualiser les actualités et les informations pratiques mises à disposition des travailleurs sociaux.

Organisation de l'équipe solidarité en région

Pour la région Rhône-Alpes Auvergne, cinq équipes solidarité composées de conseillers solidarité et de correspondants solidarité sont répartis sur le territoire (Lyon, Saint-Etienne, Meylan, Valence, Montélimar et Clermont-Ferrand).

Les 34 conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide aux clients démunis, traitent les demandes des travailleurs sociaux (via téléphone, courrier, mail, ou depuis 2014 via le Portail d'Accès Au Services Sociaux d'EDF) .

Nos partenaires disposent d'une ligne dédiée pour nous joindre. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9 à 12h et de 14h à 17h.

Notre canal Solidarité contribue à la mise en œuvre de la politique solidarité d'EDF envers les clients démunis et de la politique de recouvrement des impayés. Il est le partenaire privilégié des acteurs sociaux, des associations caritatives et des élus locaux pour tenter de trouver avec eux des solutions innovantes et adaptées à chaque situation client. Son objectif : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale.

Les 5 correspondants solidarité, ont pour mission d'assurer la relation de proximité avec les structures et organismes sociaux au sein de leurs instances de pilotage telles que le PDALPD, le Comité Technique du FSL, de déployer la politique solidarité d'EDF, d'animer des réunions d'information auprès des acteurs des structures sociales (CCAS, Conseils Généraux, associations caritatives ...) pour le portage des dispositifs légaux et de co-construire et mettre en œuvre des partenariats en faveur de la lutte contre la précarité énergétique.

B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact, EDF a tissé un réseau dense de partenariats avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

EDF a renouvelé en 2014 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), 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.

Fin 2014, EDF a signé plusieurs conventions de partenariat avec :

- l'ANIL (Agence Nationale d'Information pour le Logement),
- le PACT (opérateur de la rénovation privée),
- les CNLRQ (Régies de quartiers).

EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi Services). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...).

EDF est impliquée dans **333** points d'accueil sur le territoire :

- **290** établis dans des bureaux de Poste
- **43** établis dans d'autres structures (mairies, relais Services Publics, CAF, etc.).

EDF noue des partenariats avec des associations comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français, le Secours Catholique ...dont la vocation est de venir en aide à des personnes en grande difficulté.



B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Économies d'Énergies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF s'est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008 afin de lutter contre la précarité énergétique, ainsi que dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'année 2014 marque le renouvellement de cet engagement.

« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme Habiter Mieux, aux côtés de l'Anah, du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, du ministère du Logement, de l'Égalité des Territoires et de la Ruralité, de GDF Suez et de Total, jusqu'en 2017.

Grâce à « Habiter Mieux », depuis 2011, les ménages en difficulté peuvent recevoir une subvention pour réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Fort de son succès, avec plus de 100 000 rénovations engagées à date, le programme se poursuit, toujours sous l'égide de l'Anah, et avec de nombreux partenaires, dont un grand nombre de Collectivités Territoriales qui participent activement au programme.

L'implication d'EDF depuis 2011 dans le programme, tant au niveau national que local, est un élément clé de son engagement dans la lutte contre la Précarité Énergétique. Premier financeur privé du programme - avec 58 % de la contribution des fournisseurs d'énergie - EDF devrait verser environ 30 millions d'euros par an jusqu'en 2017, et ainsi contribuer à l'atteinte de l'objectif annuel de l'Anah de 45 000 logements rénovés.

Poursuite du partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre (FAP) s'est inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits – 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, depuis 2012, dans le cadre du programme « Toits d'Abord ».

Ce programme vise la production de logements très sociaux avec des charges réduites dans le cadre de projets associatifs. Il intègre également l'expérimentation de rénovation de logements d'insertion livrés avant la Règlementation thermique 2005 et qui ne donnent plus aujourd'hui satisfaction en terme de montant des charges énergétiques.

Toutes les opérations menées doivent permettre de proposer une offre de logement non seulement à loyer très social, mais également dont l'ensemble du coût d'usage est maîtrisé. L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

L'objectif annuel de ce programme est de l'ordre de 600 à 700 logements sur l'ensemble du territoire.

Après une première convention de partenariat pour 2 ans de juin 2012 à juin 2014, la FAP et EDF ont souhaité prolonger leur accord jusqu'à fin 2015.

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

Autour de Valérie BEITONE, 5 conseillers solidarité d'EDF ont accompagné, avec les services et travailleurs sociaux, près de 1550 familles en situation de précarité énergétique.

Des partenariats innovants et l'engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif :

- en Rhône-Alpes, EDF est l'énergéticien de référence du programme « Habiter Mieux » pour l'Isère, le Rhône, la Savoie et la Haute-Savoie et a contribué sur tous les départements de Rhône-Alpes au repérage de propriétaires occupants à revenus modestes. EDF a renouvelé son financement du programme « Habiter Mieux » à hauteur de 118 millions d'euros pour la période 2014-2017,
- 10 réunions d'Information sur les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique ont été organisées à l'intention d'une centaine de travailleurs sociaux (Moutiers, Chambéry...),
- en fin d'année, les salariés de la boutique EDF de Chambéry se sont impliqués collectivement dans une collecte de dons (vêtements et jouets) en partenariat avec la Croix rouge Française.

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014.....	115
1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	115
1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	116
1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :	116
2. Vos interlocuteurs chez EDF.....	117

1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014

Ces indicateurs sont relatifs aux clients de la concession, c'est-à-dire, en vertu de l'article L121-5 du Code de l'énergie, aux clients, raccordés à un réseau public de distribution, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. Sauf, disposition contraire, ces indicateurs sont communiqués à la maille de la concession.

1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre total de clients de la concession aux Tarifs Réglementés de vente (TRV)	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de clients de la concession aux TRV : ventilation détaillée des clients de la concession par catégorie, par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Energie vendue en KWh aux TRV : ventilation détaillée par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de bénéficiaires du TPN aux TRV	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Nombre d'abonnements sans interruption de fourniture, pour les clients particuliers	15 681
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client, pour les clients particuliers	60 174
Nombre de lettres uniques de relance envoyées, dans le cadre des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour les clients particuliers	84 019
Nombre de clients particuliers ayant souscrit un contrat aux TRV	25 314
Nombre de clients particuliers ayant résilié leur contrat aux TRV	26 246



1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF, pour les clients particuliers	4 137
Nombre de coupures effectives réalisées par ERDF, pour les clients particuliers	1 312
Nombre de clients particuliers en situation de coupures effectives réalimentés au début de la période hivernale au titre de l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles	25
Nombre de réductions de puissance effectuées au début de la période hivernale, pour les clients particuliers	718
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF auprès des clients particuliers	B.3.3 La performance
Nombre de clients particuliers bénéficiant d'un accompagnement énergie	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Points d'accueil du concessionnaire (nombre, coordonnées, jour et horaires d'ouvertures)	Annexe 2. Vos interlocuteurs chez EDF
Nombre total de réclamations écrites	B.3.3 La performance
Ventilation du nombre de réclamations écrites par typologie	B.3.3 La performance
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	B.3.3 La performance

1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :

Taux de satisfaction clients résidentiels	B.3.3 La performance
Taux de satisfaction clients entreprises (dont clients non-résidentiels)	B.3.3 La performance
Taux de Satisfaction des clients « Collectivités locales »	B.3.3 La performance

2. Vos interlocuteurs chez EDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Stéphane AUBERT	Directeur du Développement Territorial - Savoie	04 57 74 13 00 06 69 24 11 48	stephane-s.aubert@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concession	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 sur le territoire de la concession par la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne (DCR RAA).

La Direction de Marché des Clients « Particuliers » assure la relation contractuelle avec les clients « Particuliers ».

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de 9 centres d'appels et de 12 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne, pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet www.edf.fr,
- 5 pôles Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

La Direction de Marché Collectivités (DMC) assure la relation contractuelle avec les clients dits « Collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

La Direction de Marché des Entreprises et des Professionnels (DMEP) assure la relation contractuelle avec les clients dits « Entreprises » (clients professionnels multisite au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes).

Pour les clients collectivités, entreprises et professionnels :

- des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales pour leur 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.**
- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « entreprises » et « professionnels »
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux collectivités, entreprises et professionnels répartis sur le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier.
- Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.
- 2 sites Internet www.edfcollectivites.fr et www.edfentreprises.fr



Les interlocuteurs dédiés sur votre département

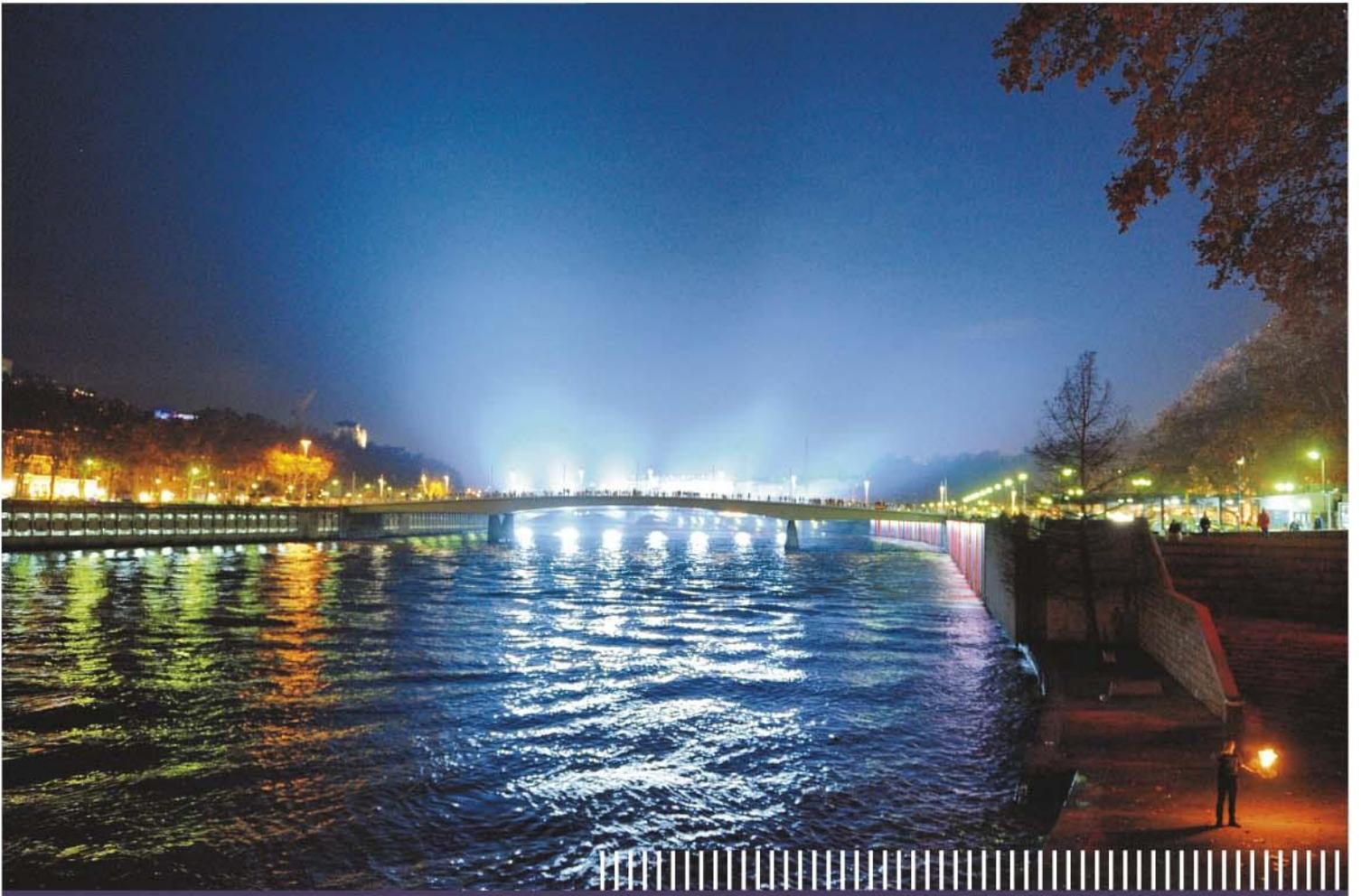
Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Valérie BEITONE GHAFFAR	Correspondant Solidarité	04 76 00 77 57 06 80 99 04 00	valerie.beitone@edf.fr
Teresa ESNAULT	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	06 50 19 23 30	teresa.esnault@edf.fr
Karine OBERLOSLER, François-Pierre BERMOND	Attaché commercial Collectivités Locales	04 26 70 00 01	edfcollectivites-raa@edf.fr
Patrick FORTIN	Attaché commercial Bailleurs Sociaux	04 26 70 00 01	edfcollectivites-raa@edf.fr

Les points d'accueil physique sur votre département

Points d'accueil	Sites	Horaires d'ouverture
Boutique	4 rue de Boigne 73000 CHAMBERY	lundi-mardi-jeudi-vendredi 9h30-12h30/14h00-18h00 mercredi 9h30-12h30/15h00-18h00
Boutique	451 rue Louis Armand - BP 42 73202 ALBERTVILLE CEDEX	lundi- mardi-jeudi 9h30-12h30/14h00-17h45

Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 33 05 n° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité) 0800 333 123 (n° vert TPN)	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0 810 810 114	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
04 26 70 00 01	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 820 821 333	Les clients « Entreprises et Professionnels »	



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE |||||



ERDF - Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour ERDF
34, place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdf.fr

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr