

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

**SYNDICAT DES ENERGIES ET DE  
L'AMENAGEMENT NUMERIQUE DE LA  
HAUTE-SAVOIE**

2012



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

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

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

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

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

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

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

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



<b>Éditorial</b> .....	<b>03</b>
<b>L'année 2012 en quelques dates</b> .....	<b>04</b>
<b>Les perspectives pour 2013</b> .....	<b>07</b>
<b>Focus sur le réseau public de distribution</b> .....	<b>08</b>
<b>Les chiffres clés de la concession</b> .....	<b>10</b>
<b>A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire</b> .....	<b>13</b>
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	
A.2 La proximité avec les clients	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
<b>B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b> .....	<b>41</b>
B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	
B.3 La relation clientèle	
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
<b>C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire</b> .....	<b>63</b>
C.1 Le réseau et la qualité de desserte	
C.2 Les clients	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
<b>D. Vos interlocuteurs</b> .....	<b>89</b>
D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	





La présentation du compte-rendu annuel d'activité est l'occasion d'un moment privilégié de dialogue avec le SYANE, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

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

Sur la Région Alpes (Isère, Savoie et Haute Savoie), ERDF a investi près de 123 millions d'euros soit plus de 30% d'augmentation depuis 2 ans sur le réseau de distribution publique, principalement pour en améliorer la qualité. Pour la majeure partie, l'économie locale bénéficie directement des retombées associées à ces investissements majoritairement réalisés en zone rurale.

Malgré l'enchaînement d'événements climatiques importants en 2012, la distribution d'électricité sur le territoire national, se maintient qualitativement à un bon niveau. La région Alpes a été toutefois particulièrement touchée puisque le critère B atteint presque 130 minutes, en recul d'environ 50 minutes par rapport à l'an passé.

Sur le périmètre de la concession, le chiffre d'affaires s'élève à 173 millions d'euros en progression de 8,5% par rapport à 2011 ; cette évolution reflète une année 2012 plus froide, une croissance régulière de la consommation des clients particuliers, ainsi que le dynamisme économique local avéré. Pour exemple, le chiffre d'affaires lié au nombre de raccordements a progressé de plus de 15%.

Dans le même esprit, les 420 000 clients répartis sur les 12 000 kilomètres de réseau du SYANE se sont montrés satisfaits des prestations d'ERDF à près de 90%. Pour conforter ce résultat, ERDF veut dynamiser la relation avec les clients ; à cet effet, le lancement d'un accueil distributeur dans chaque direction régionale en 2013 permettra d'améliorer l'écoute et la complète prise en charge de toutes les demandes des clients.

Pour le fournisseur EDF, 2012 a été l'année de la mise en place de la nouvelle organisation de la Direction Commerce avec trois directions de marché : les particuliers, les entreprises & professionnels, les collectivités. Au plan régional, la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne assure la fourniture aux tarifs réglementés de vente. Cette organisation a pour ambition d'accroître notre présence territoriale, notre engagement local notamment pour la promotion de la maîtrise de l'énergie, pour la lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des valeurs de service public.

Les résultats de satisfaction sont à la hausse sur tous les segments clients. Afin de poursuivre cette dynamique, EDF a lancé une vaste consultation au cours du premier semestre 2012 auprès de 20 000 clients qui ont pu exprimer leurs attentes. Riche de ces enseignements, EDF a mis en œuvre en novembre 2012, une charte « EDF & Moi » avec huit engagements clients. Ces derniers s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante, pour une relation clients personnalisée et une meilleure maîtrise de leurs consommations.

Par ailleurs, pour répondre à la préoccupation croissante des élus relative à la précarité énergétique, EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics. Elle se traduit notamment dans la rénovation de l'habitat, au sein du programme « Habiter Mieux » ; dans la mise en œuvre de l'accès automatique au TPN (+ 80% en 2012) ; et dans la contribution d'EDF au Fonds de Solidarité Logements (2,3 millions d'euros en Rhône-Alpes et Auvergne).

Pour 2013, votre concessionnaire prévoit de maintenir les niveaux d'investissements de 2012 afin d'améliorer encore et garantir à chacun une alimentation de qualité, tout en relevant avec vous les défis économiques, sociaux et environnementaux liés à la transition énergétique.



**Christian MISSIRIAN**  
Directeur EDF Commerce  
Rhône-Alpes Auvergne



**Yannick PERIN**  
Directeur ERDF  
Annecy Léman



### Partenariats

**Le 30 mai**, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF et Vanik Berberian, président de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) ont signé un accord de partenariat pour renforcer l'aménagement et la cohésion des territoires.

**Le 13 septembre**, ERDF et la Fédération Française du Bâtiment (FFB) ont noué un partenariat visant notamment à améliorer la coopération dans le domaine du raccordement des chantiers de construction. Ce partenariat accompagnera aussi la mise en place de la nouvelle réglementation DT/DICT et l'amélioration de la prévention et de la sécurité.

### Tarifs

**Le 1<sup>er</sup> juillet**, la Contribution aux Charges de Service Public de l'Electricité (CSPE) est passée de 9 €/MWh à 10,5 €/MWh, conformément à la décision des pouvoirs publics prise en juillet 2011. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur. Elle finance principalement le développement des énergies renouvelables, la péréquation tarifaire et les tarifs sociaux de l'énergie. L'évolution de la CSPE représente pour les clients résidentiels bénéficiant des tarifs réglementés de vente de l'électricité une hausse moyenne de 1,3 % de leur facture, soit 9 € TTC par an.

**Le 23 juillet**, les tarifs réglementés de vente de l'électricité ont évolué de 2 % pour tous les consommateurs, conformément à l'annonce des pouvoirs publics du 9 juillet 2012.

**Le 22 octobre**, le Conseil d'État a annulé l'arrêté du 13 août 2009 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité sur la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010.

**Le 28 novembre**, le Conseil d'État a annulé, avec effet au 1<sup>er</sup> juin 2013, le tarif d'acheminement (TURPE 3) approuvé en mai 2009 par les ministres chargés de l'économie et de l'énergie, qui était entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2009 pour une durée de 4 ans.

### Évolutions législatives et réglementaires

**Le 1<sup>er</sup> janvier**, entrée en vigueur des dispositions de l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011 relatives au financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale.

**Le 8 mars 2012**, modification réglementaire permettant l'automatisation de l'accès au Tarif de Première Nécessité (TPN). Tout client d'EDF éligible au TPN bénéficie, sauf opposition expresse de sa part, de l'attribution automatique de la réduction à laquelle il a droit.

**Le 18 avril**, signature de l'arrêté relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus (dit arrêté « facture »). Cet arrêté précise notamment les informations devant figurer sur les factures et prévoit la communication aux consommateurs d'un récapitulatif annuel.

Le nouvel arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013, mais les dispositions relatives au récapitulatif annuel seront applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

**Le 21 avril**, publication au Journal Officiel (JO) du décret n°2012-533 relatif aux Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Energies Renouvelables (S3RER). Institués par la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, ces schémas sont élaborés par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité, en accord avec les gestionnaires des réseaux publics de distribution. Ils sont approuvés par le préfet de région concerné. Le décret précise la composition de ces schémas, leurs modalités d'approbation ainsi que les modalités financières de raccordement des producteurs d'électricité.

**Le 1<sup>er</sup> juillet**, mise en place du Guichet Unique suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation DT-DICT, en application du décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011, relatif à la sécurité à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution.

**Le 21 août**, la composition et le fonctionnement du nouveau Conseil à l'électrification rurale, institué par la loi de finances rectificative du 28 décembre 2011 en remplacement du Conseil du fonds d'amortissement des charges d'électrification rurale, sont précisés par le décret n°2012-980.

**Le 30 août**, publication du décret n°2012-1003 modifiant le décret du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de



transport d'électricité. Ce décret vient notamment simplifier le dispositif retenu pour l'évaluation de la continuité d'alimentation.

**Le 7 septembre**, une circulaire interministérielle a précisé les modalités d'organisation des conférences départementales annuelles, dites NOMÉ, placées sous l'égide des préfets, relatives aux programmes prévisionnels des investissements sur le réseau public de distribution d'électricité.

**Le 20 octobre**, parution au Journal Officiel de l'arrêté du 4 octobre 2012 reconduisant jusqu'au 31 décembre 2013, l'inscription provisoire de la méthode « GDO BT » en tant que méthode-type d'évaluation de la tenue globale de la tension sur les réseaux basse tension.

**Le 27 décembre 2012**, est entré en vigueur l'arrêté élargissant l'éligibilité aux tarifs sociaux. Auparavant, les ménages dont le revenu ouvrait droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) bénéficiaient du tarif première nécessité (TPN). Désormais, le TPN s'appliquera aux ménages dont le revenu ouvre droit à l'assurance complémentaire de santé (ACS), soit un plafond de revenu supérieur de 35% par rapport au précédent.

### Les relations entre les concédants et leur concessionnaire

Dans le prolongement du Comité Technique Electricité (CTE) du **6 janvier 2012** et dans le cadre de la complète évaluation par la profession de la méthode d'évaluation de la tenue de tension dite « GDO BT », un séminaire d'information s'est déroulé, entre **mars et juin 2012**, sous l'égide de l'État et en association avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), des représentants des autorités concédantes, d'ERDF et d'autres GRD. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion.

**Le 2 mars**, la FNCCR et ERDF sont convenues d'un dispositif de suivi et d'évaluation des conférences départementales NOMÉ sur les investissements. En 2012, 49 conférences départementales se sont tenues sur le territoire métropolitain.

**Le 18 juillet**, la FNCCR et ERDF ont reconduit par avenant et pour une durée de trois ans, le protocole d'accord du 26 juin 2009 relatif au versement par ERDF aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement, de la Part Couverte par le Tarif (PCT). L'accord initial couvrait la période du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 décembre 2012.

**Le 13 novembre**, EDF a présenté à la FNCCR son dispositif d'engagements clients et la nouvelle facture EDF.

**Fin novembre**, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, et Xavier Pintat, président de la FNCCR, ont exprimé, dans leur courrier respectif, une volonté commune d'approfondir le dialogue entre la FNCCR et ERDF sur plusieurs sujets essentiels se rapportant à l'organisation de la distribution publique d'électricité et aux relations contractuelles entre les concédants et le concessionnaire.

**Le 18 octobre**, la « Rencontre régionale d'ERDF » s'est déroulée dans le cadre de Fort Barraux. Michèle BELLON, Présidente du directoire ERDF a pu rencontrer des acteurs économiques, politiques et sociaux des trois départements des ALPES et leur a présenté la nouvelle organisation territoriale de l'entreprise. La manifestation a aussi permis, à Christophe ARNOUX, Directeur ERDF ALPES, de présenter l'action volontariste du distributeur envers les concédants et plus globalement envers les clients. L'objectif de la soirée était de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la nouvelle politique du distributeur en région : plus proche de ses clients, à l'écoute des élus et privilégiant encore davantage la relation de proximité (cf photos p8).

Après s'être réunis avec ERDF **le 19 novembre 2012**, pour aborder divers sujets relatifs aux dossiers d'actualité, les vices présidents et cadres du SYANE, soit une quinzaine de personnes, ont visité l'agence de conduite de la Direction Régionale Alpes, basée à Epagny (cf photos p9).

### La qualité de service

**Le 8 novembre**, après une enquête réalisée auprès de 21 000 clients, EDF a présenté ses « Engagements EDF & MOI » pour une relation personnalisée avec ses clients particuliers, conformément à l'annonce faite le 3 avril par le président d'EDF, Henri Proglio.

Les clients particuliers ont également commencé à recevoir une nouvelle facture, plus simple et plus ergonomique, à partir du mois de **novembre**.



### La précarité énergétique et la solidarité

**Le 20 mars**, ERDF a renouvelé sa convention avec l'Union Nationale des PIMMS (UNPIMMS) pour la période 2012-2014.

**Le 14 juin**, Philippe Monloubou, directeur commerce d'EDF, a été élu président de l'UNPIMMS. A cette occasion, il a dévoilé la feuille de route de l'association pour les trois années à venir, notamment : la poursuite de la professionnalisation des salariés des points d'accueil PIMMS, la mise en place d'un fonctionnement basé sur la concertation entre l'Union et les associations locales, le renforcement de la notoriété de l'UNPIMMS.

**Le 10 décembre**, la Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé pour trois ans leur engagement en faveur de la production et la réhabilitation de près de 3000 logements sociaux. Avec la signature d'un nouveau partenariat, EDF apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » de la Fondation Abbé Pierre. Centré sur une offre nouvelle de logements très sociaux, ce partenariat a pour objectif de mettre à la disposition des personnes en grande difficulté des logements économes en énergie.

### Le développement durable

**En novembre**, ERDF a élaboré une nouvelle politique de développement durable en lien étroit avec son projet d'entreprise « 2015 Réussir ensemble ». Elle s'articule autour de trois axes majeurs : lutter contre le changement climatique et diminuer les impacts de l'entreprise sur l'environnement, renforcer sa proximité avec les territoires en participant à leur développement et à l'insertion des populations en difficultés, inciter les salariés d'ERDF à être des acteurs du développement durable.

### Le système de comptage

**Le 15 novembre**, lors de son déplacement dans l'usine Landis & Gyr de Montluçon, Delphine Batho, ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, a fait part de sa volonté de voir aboutir le programme de déploiement du compteur communicant Linky. Soulignant qu'« une adhésion et une appropriation collective autour de ce projet sont nécessaires pour aboutir à sa finalisation concrète », la ministre a annoncé la mise en place de groupes de travail dont les conclusions seront présentées dans le cadre du débat sur la transition énergétique.

### Les événements climatiques

**Du 28 au 29 avril**, des rafales de vent allant jusqu'à 150 km/h ont entraîné des dommages importants sur les réseaux électriques. Au plus fort de la tempête, plus de 160 000 foyers ont été privés d'électricité, notamment en région Rhône-Alpes. Grâce à l'intervention rapide de plus de 1000 agents d'ERDF et de salariés d'entreprises prestataires, les interventions sur le terrain ont permis de réalimenter 97 % des clients en moins de 24 heures et la totalité des foyers touchés par ces intempéries dans les 48 heures. Malgré la violence de cette tempête et de celle des **28 et 29 octobre**, les épisodes climatiques de 2012 n'ont pas été classés en événements exceptionnels.



Déneigement d'un poste DP





### Les perspectives pour 2013

**2013** est l'année du débat national sur la transition énergétique annoncé par le président de la République lors de l'ouverture de la conférence environnementale qui a eu lieu les 14 et 15 septembre 2012. Ce grand débat qui se déroule jusqu'en juillet 2013, doit conduire à un projet de loi de programmation en octobre 2013.

L'objectif annoncé vise un modèle énergétique permettant de satisfaire de manière durable, équitable et sûre, pour les hommes et leur environnement, les besoins en énergie des citoyens et de l'économie française dans une société sobre en énergie et en carbone. ERDF, gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité sur 95 % du territoire métropolitain, et les fournisseurs d'électricité dont EDF, seront des acteurs majeurs dans la définition de ce nouveau modèle.

**Le 1<sup>er</sup> janvier**, le gouvernement a décidé de limiter, conformément à la loi, la hausse de la Contribution aux Charges de Service Public de l'Electricité (CSPE) à 3 € / MWh, ce qui porte sa valeur à 13,5 € / MWh après l'augmentation intervenue le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Dans un communiqué, le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a précisé que cette hausse conduirait à « une augmentation de 2,5 % des factures, soit environ 15 € par an et par ménage en moyenne ».

**Le 16 janvier**, publication au JO du décret n°3013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale. Ce décret définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011. Certaines des dispositions du décret seront complétées et précisées par un arrêté d'application à paraître en 2013.

**Le 5 février**, dans sa consultation publique, la CRE a proposé un nouveau dispositif tarifaire pour la période du 1<sup>er</sup> août 2009 au 31 juillet 2013, qui se substitue au TURPE 3 annulé par le Conseil d'État le 28 novembre 2012. La CRE a précisé que l'approche retenue sera conforme aux conclusions de la décision du Conseil d'État. Par ailleurs, elle va mener des travaux complémentaires afin de proposer une méthodologie pour la rémunération des opérateurs fondée sur la valeur de leurs actifs plutôt que sur celle de leurs passifs. Cette méthodologie rapprochera le cadre économique de l'activité d'ERDF de celui de ses homologues européens, favorable aux investissements et à l'efficacité opérationnelle du distributeur.

**Le 12 février**, publication du rapport public annuel de la Cour des comptes qui comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport rappelle les vertus du modèle actuel (exploitation unifiée, optimisation des coûts, péréquation tarifaire) et reconnaît la nécessité de poursuivre la hausse des investissements, engagée par ERDF depuis 2005. Il note également le bon niveau de la qualité de l'électricité en France, « meilleure que dans des pays européens comparables ».

La Cour a formulé un certain nombre de recommandations et de pistes d'amélioration qu'ERDF s'est engagée à instruire au plus tôt, en collaboration avec les pouvoirs publics et les autorités concédantes.

**Le 15 mars**, le gouvernement a publié au Journal Officiel l'arrêté du 14 février 2013 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité pour la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010. Ce nouvel arrêté corrige celui du 13 août 2009 annulé par le Conseil d'État le 22 octobre 2012. Les corrections apportées sont essentiellement des dispositions techniques. Elles n'auront pas d'effets sur les factures d'électricité pour les ménages et impliqueront pour certaines entreprises un remboursement en leur faveur de quelques euros.



### L'organisation de la distribution d'électricité

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

**Au niveau national**, ERDF 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. 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'Energie (CRE) ;

**Au niveau local**, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité (AODE).

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

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.



#### Rencontre régionale à Fort Barraux le 18 octobre :

en présence de Michèle Bellon qui s'exprime devant une assemblée de 200 invités





Le 19 novembre, le SYANE est accueilli à l'agence de conduite de la Direction Régionale Alpes, située à Epagny.



### 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 supportées pour chaque concession.

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

### La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité d'origine renouvelable, place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF. Ces derniers 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 clés

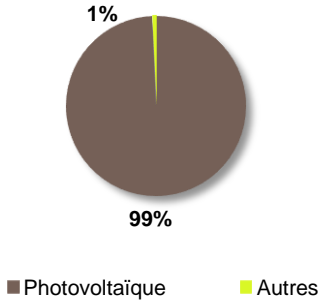
La double page infra présente en synthèse les données essentielles de votre concession.



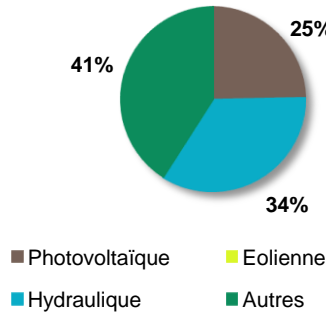
## Les chiffres clés de la concession

**Les clients de la concession : 3 709 clients en injection (+12,9% vs 2011) et 419 355 clients en soutirage (2,0% vs 2011)**

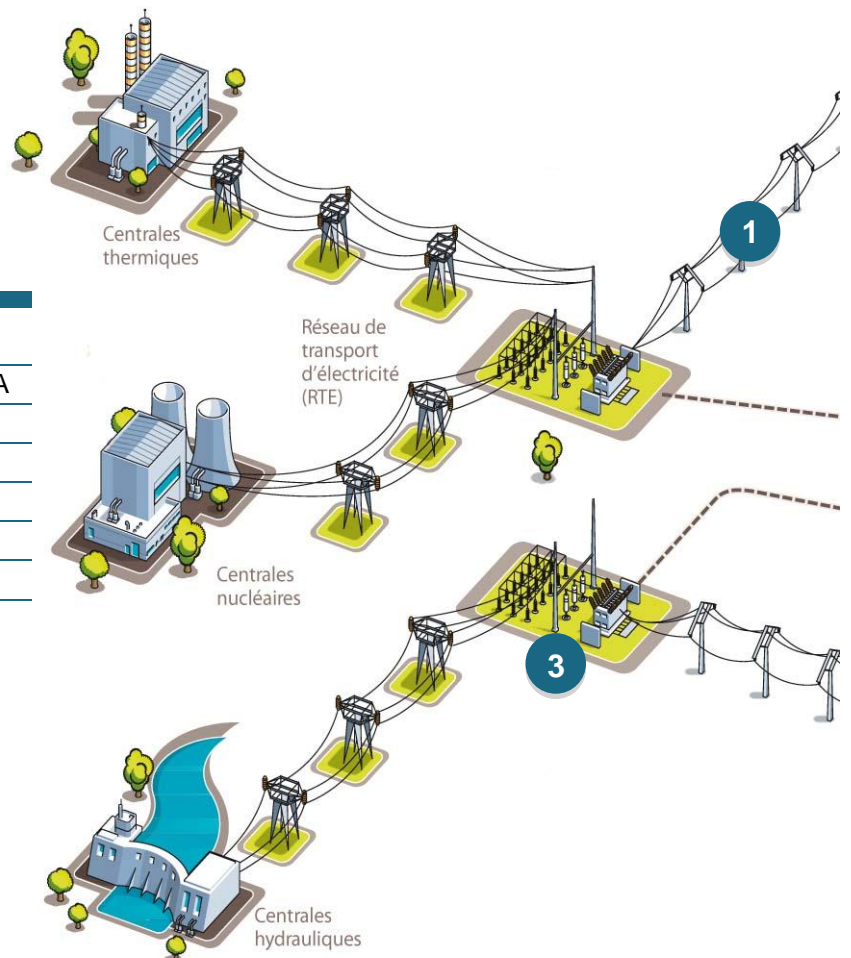
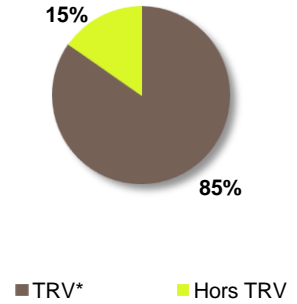
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition de l'énergie livrée



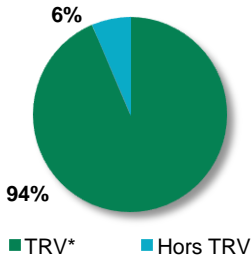
### Chiffres clés

1	4 676	km de réseau moyenne tension HTA
2	3 709	installations de production
3	27	postes-sources
4	7 463	postes de transformation
5	419 355	clients
6	7 484	km de réseau basse tension



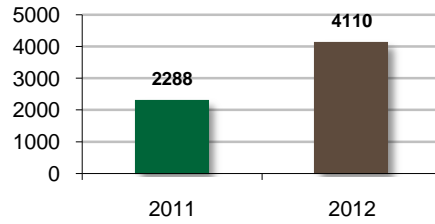
# Les chiffres clés de la concession

Répartition du nombre de consommateurs



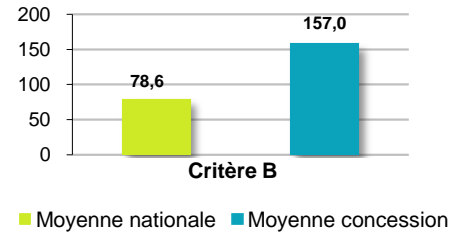
\*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



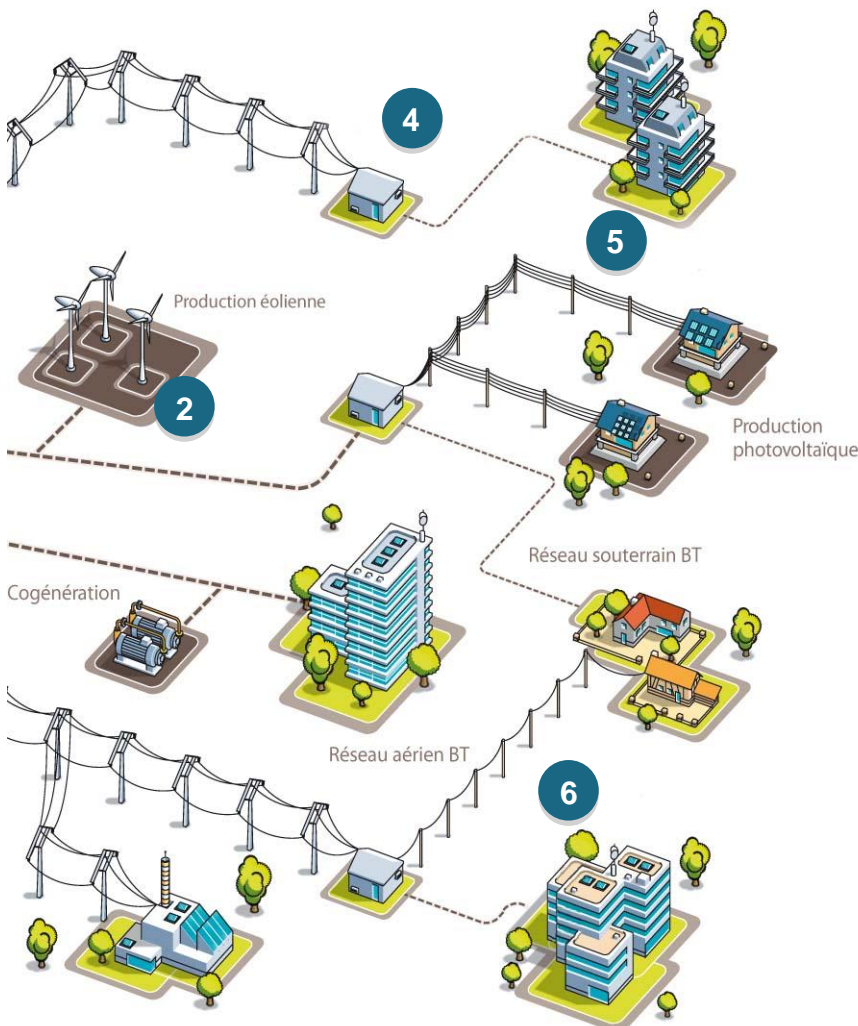
## La qualité de desserte : Critère B : 157 minutes (+54 minutes vs 2011)

Durée moyenne de coupure des clients BT (en min)

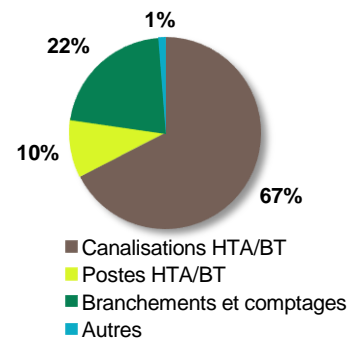


## Le patrimoine : 16 148 k€ engagés pour améliorer la qualité

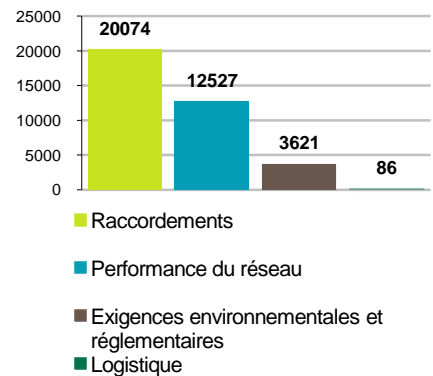
16 148 k€ engagés pour améliorer la qualité



Valeur comptable des ouvrages



Investissements ERDF sur la concession (k€)





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



<b>A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique .....</b>	<b>14</b>
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	14
A.1.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012 .....	17
A.1.3 Perspectives pour l'année 2013 .....	21
<b>A.2 La proximité avec les clients .....</b>	<b>25</b>
A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien .....	25
A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement .....	26
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes .....	29
<b>A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....</b>	<b>30</b>
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	30
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	33
<b>A.4 Les éléments financiers de la concession .....</b>	<b>36</b>
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession .....	36
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	37



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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2012, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### La continuité de la fourniture

**L'année 2012 confirme la tendance à l'amélioration de la qualité de la continuité de fourniture observée ces dernières années en France.**

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen<sup>1</sup> ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul (3 min) par rapport à 2011 qui avait été une année peu perturbée au plan climatique, mais en amélioration de 33 % par rapport à la valeur moyenne nationale observée en 2010.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels, le temps de coupure moyen (ou critère B HIX<sup>2</sup>) est de 73,6 minutes hors incidents sur le réseau de transport soit une hausse de 3 minutes.

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

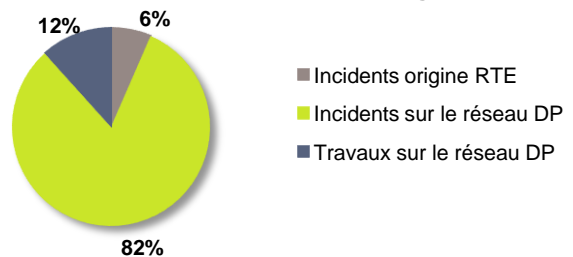
ERDF **améliore en permanence la qualité** de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte et la **sécurisation** des réseaux grâce à l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et sa politique en matière d'investissements et de maintenance.

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

Temps de coupure toutes causes confondues (en min)	Durée moyenne totale annuelle par client BT		
	2011	2012	Variation
Critère B Concession	103,2	<b>157,0</b>	<b>52,2%</b>

L'année 2012 a été marquée en Haute-Savoie, comme dans toutes les Alpes, par l'incidence de 5 événements climatiques majeurs : les 5-6 janvier (tempête ANDREA), 29 avril, 28 octobre, 29 novembre et 6-8 décembre. Ces incidents ont fortement dégradé la mesure de la qualité perçue (critère B) des réseaux les plus exposés aux intempéries. En particulier lors de la tempête ANDREA, on a pu constater des chutes de neige exceptionnelles, associées à de fortes rafales de vent, entraînant la destruction partielle ou totale des réseaux à proximité. Fin avril et octobre, c'est la violence du vent qui a été dévastatrice (195km/h relevés au col de La Masse en Savoie et plus de 100km/h en plaine).

Répartition de la durée des coupures par origine



Sur la concession, en raison de ces 5 événements climatiques, la principale variation parmi les composantes du critère B concerne la durée de coupure suite à incident HTA, en augmentation de près de 50 minutes par rapport à 2011 ; deux coupures RTE pour 10 minutes ont toutefois également affecté la clientèle les 28 avril et 29 novembre. En dehors des incidents liés aux tempêtes qui ont touché plusieurs secteurs de la concession, le 26 août, le départ Thollon issu du poste-source d'Evian a subi une avarie au niveau d'une boîte de jonction dont la localisation et la réparation ont nécessité plusieurs heures. Par ailleurs, la durée de coupure pour travaux, en baisse de 2 minutes, passe sous les 20 minutes.

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

<sup>2</sup> Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.1.3



### Evénements 2012 de portée locale :

#### La tempête Andréa du 5 au 6 janvier 2012 :

Le 5 janvier à 18 heures, conséquence d'une prévision de vents tempétueux accompagnés d'abondantes chutes de neige dans les Alpes, Météo France place les deux Savoie et l'Isère en vigilance orange pour de forts risques d'avalanches. On mesure des vents à 118 km/h au Grand-Bornand. Au pic du phénomène, 17 000 clients sont coupés sur la Haute-Savoie, la cause principale provenant de la chute de sapins de grande hauteur sur les lignes HTA, et des surcharges de neige collante dans les terrains à fortes pentes à accès complexe.

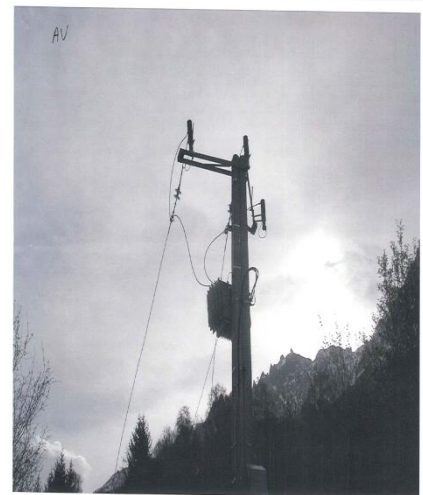
Sur le site d'ERDF Cluses, une équipe de Travaux sous Tension et deux équipes d'un groupe exploitation de Bourgogne, ainsi que des agents d'Isère sont venus prêter main forte aux agents locaux, afin de rétablir au plus vite la fourniture d'électricité : les 17 000 clients sont dépannés sous 30 heures.

#### La tempête du 28 et 29 avril 2012 :

Vers 2h30 dans la nuit du samedi 28 au dimanche 29 avril, des rafales de vent allant jusqu'à 110 km/h ont provoqué des chutes de branches et d'arbres qui ont entraîné des dégâts sur les réseaux électriques des régions Rhône-Alpes, Bourgogne et Auvergne. Les interventions sur le terrain ont permis de réalimenter les 160 000 clients coupés au plus fort de la Tempête. 1 000 agents ont été mobilisés lors de cet incident important. Le secteur de Chamonix a été particulièrement impacté suite aux incidents HTA et à une coupure sur le réseau transport de 6 heures (10 000 clients privés d'électricité rétablis en 12 heures).



Dégâts causés par la tempête à proximité de Cluses début janvier



Fils à terre au lieu dit « les Lanches » à Chamonix : l'armement est cassé sur la dérivation alimentant le poste de distribution publique « pompage ».

La réparation a eu lieu le dimanche 29 avril.

#### La tempête du 28 octobre 2012 :

Dimanche 28 octobre 2012, de fortes rafales de vent et de la neige ont provoqué des dégâts sur le réseau de distribution d'électricité dans l'ensemble du département. L'axe Rumilly-Cruseilles-Annemasse-Thonon-les-Bains et particulièrement le secteur du Chablais ont été principalement touchés. 22 000 foyers se sont retrouvés sans électricité. Dimanche, vers 17 heures, 80% des clients étaient réalimentés et les derniers l'ont été le lundi soir.

#### La tempête du 29 novembre 2012 et les chutes de neige importantes des 6 et 8 décembre 2012 :

Le 29 novembre, le secteur d'Abondance est particulièrement concerné notamment par une coupure dont l'origine est le réseau RTE. Lors de ces 3 journées, des chutes de neige affectent les réseaux en altitude (globalement pour chaque journée, 10 000 clients privés d'électricité avec un rétablissement réussi en 24 heures).

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

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

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

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF, dite « méthode GDO BT », a donné lieu à l'organisation d'un séminaire d'information dans le cadre du processus d'évaluation par la profession. Ce séminaire s'est déroulé au printemps 2012 sous l'égide de l'État, en association avec la FNCCR et des représentants des autorités concédantes. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion.

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	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 992	<b>1 689</b>	<b>-15,2%</b>
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,5%	<b>0,4%</b>	-

Ces CMA se répartissent de la façon suivante :

- 632 en zone urbaine (0,5% des clients de cette zone) où ERDF est maître d'ouvrage des renforcements,
- 1 057 en zone rurale (1,7%) où le SYANE est maître d'ouvrage des renforcements BT.

Le 28 octobre, sur la commune de Corbonod, deux pylônes courbés par les vents, avec fils à terre.

Le tronçon dépendant du poste-source de Motz est isolé et les clients sont réalimentés dans la journée grâce à d'autres tronçons sains.



*D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C1.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte*

### A.1.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012

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

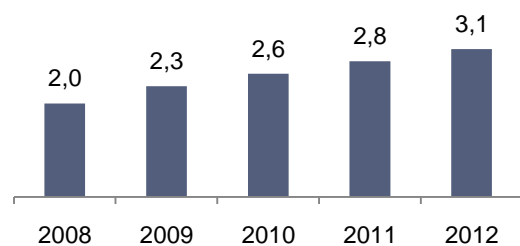
#### Les investissements du concessionnaire en 2012

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 63 % pour atteindre 3,06 milliards d'euros en 2012. En particulier, les investissements consacrés à la qualité sont en hausse de 15 % en 2012. En cumulé depuis 2008, ces investissements consacrés à la qualité ont ainsi augmenté de 85 %.

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

Par ailleurs, ERDF, distributeur désigné par l'État, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire défini par la CRE. Ces investissements sont réalisés en recherchant l'optimisation des moyens prévus par le tarif national, garant de la péréquation, et bénéficient à l'ensemble des consommateurs. Cette approche, associée à une vision locale de la situation des réseaux et de la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns.

Investissements d'ERDF  
en Md€



Réseaux HTA et BT : La stratégie 2012 d'ERDF en Haute-Savoie vise principalement à affranchir les réseaux des aléas climatiques, particulièrement sensibles en zone de montagne, et à accompagner la croissance de l'activité économique.

Une part importante des investissements délibérés ces dernières années porte principalement sur la mise en souterrain de réseaux HTA en zone boisée. En outre, afin de gagner en réactivité lors des incidents climatiques et de minimiser la durée des coupures pour notre clientèle, nous menons une politique soutenue de pose d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT).

En complément d'une augmentation significative des dépenses d'élagage, suite aux visites hélicoptères, nous accroissons depuis deux ans les dépenses de maintenance sur les réseaux pour en garantir la fiabilité. Nous poursuivons aussi les actions de maintenance lourde pour remettre à niveau technique certaines portions d'ouvrages aériens HTA.

Par ailleurs, dans le cadre des renouvellements de câbles à isolation papier, des travaux importants sont entrepris dans plusieurs villes, afin de limiter les risques de défaillance tout en augmentant les capacités de transit des réseaux. Un effort particulier est également consacré aux postes DP urbains avec le renouvellement de tableaux HTA anciens.

Enfin des travaux de renforcements ciblés sont réalisés sur l'ensemble de la concession afin de donner au réseau la capacité d'accompagner le développement local.

Postes-sources : Le programme d'investissements sources s'oriente principalement sur 5 axes :

- le renforcement lié à l'évolution des puissances appelées et la sécurisation en cas de perte d'un élément du poste-source : création de postes-sources, ajout ou renforcement de transformateurs HTB/HTA,
- la problématique du secours des postes-sources en zone urbaine dense,
- la qualité par la fiabilisation du Contrôle Commande des postes-sources : renouvellement du Contrôle Commande au palier numérique,
- la qualité par la fiabilisation des rames HTA des postes-sources : renouvellement des rames HTA obsolètes ou à criticité élevée,
- l'exigence en termes de sécurité et réglementation : Neutre Compensé.

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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissements d'ERDF en 2012, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.

Investissements ERDF (en k€)	2011	2012
<b>1. Raccordement des consommateurs et producteurs</b>	16 597	<b>20 074</b>
<b>2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine</b>	12 894	<b>16 148</b>
2.1 Performance du réseau	9 856	12 527
Dont renforcement	4 483	4 872
Dont climatique	933	1 185
Dont modernisation	3 342	4 974
Dont moyens d'exploitation	1 098	1 495
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 038	3 621
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	414	299
Dont sécurité et obligations réglementaires	645	650
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 980	2 671
<b>3. Investissements de logistique (dont immobilier)</b>	68	<b>86</b>
<b>Total (en k€)</b>	29 559	<b>36 308</b>
Dont investissements postes-sources sur la concession	1 186	4 337

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

La hausse globale de 23% des investissements réalisés sur la concession entre 2011 et 2012 s'explique principalement par la hausse des investissements dits « délibérés » au service de la performance du réseau (+27%); les travaux de raccordements des nouveaux clients sont restés à un haut niveau et représentent toujours la majorité des dépenses de travaux.

### La mise en œuvre en 2012 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2012, avec la localisation des travaux, est proposée en partie C.1.4.**

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF en 2012.

#### Les principaux travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Finalité	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
SCIEZ	POSTE RENOUILLERE	Renforcement	<b>63,4</b>
LA CHAPELLE-D'ABONDANCE	REFECTION POSTE DP VILLE DU NANT	Sécurité et obligations réglementaires	<b>64,4</b>
VETRAZ-MONTHOUX	Contrainte tension poste Les Clus	Renforcement	<b>39,4</b>
COLLONGES-SOUS-SALEVE	Renouvellement câbles papier Poste TERRASSES	Modernisation	<b>36,3</b>
BONS-EN-CHABLAIS	Renouvellement BT aériens fil nu par torsadé poste Blancs	Modernisation	<b>21,5</b>

### Les principaux travaux en HTA

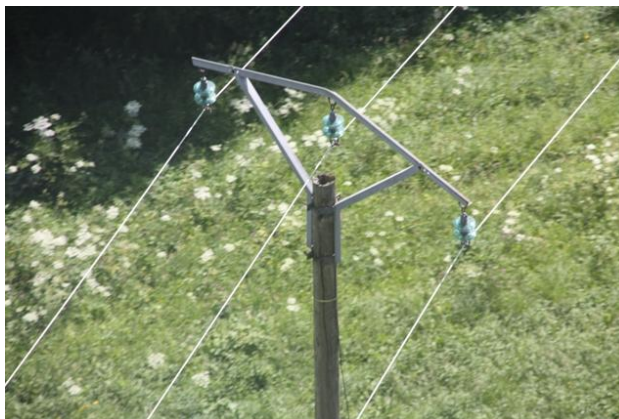
Commune	Libellé de l'affaire	Poste-Source	Départ	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
VIUZ-EN-SALLAZ	Renforcement suite contrainte	BOEGE	VIUZ	<b>688,1</b>
PASSY	Renforcement par création 3 nouveaux départs suite contrainte	PASSY		<b>632,7</b>
VOVRAY-EN-BORNES	Enfouissement <b>PAC*</b> antenne Menthonnex	CRUSEILLES	SALEVE	<b>323,9</b>
BERNEX	Modernisation des réseaux par bouclage de 2 départs	EVIAN	BERNEX NOAILLES	<b>224,8</b>
ARACHES-LA-FRASSE	Renforcement	ARACHES	FLAINE	<b>200,2</b>
ARTHAZ-PONT-NOTRE-DAME	Enfouissement PAC	ANNEMASSE	ARTHAZ	<b>184,1</b>
SAINT-FELIX	Enfouissement PAC de l'ossature du départ	AUMONE	ST FELIX	<b>182,6</b>
NEUVECELLE	Renforcement par dédoublement du départ	EVIAN	MEILLERIE	<b>172,9</b>
FETERNES	Renforcement par dédoublement du départ	BIOGE	BERNEX	<b>169,5</b>
LA COTE-D'ARBROZ	Modernisation des réseaux par bouclage de 2 départs	MORZINE	CHERY ESSERT	<b>163,9</b>
SIXT-FER-A-CHEVAL	Modernisation des réseaux aériens par enfouissement liaison Nambride - Giffre Nant	TANINGES	SIXT	<b>138,5</b>

**\*PAC : Plan Aléa Climatique**

Même s'il n'est pas significatif par son ampleur, nous revenons ici sur un chantier innovant qui a fait la Une des médias locaux et même nationaux :

A Cordon, un drone utilisé pour effectuer la surveillance de la ligne HTA plutôt qu'un hélicoptère, a détecté un poteau troué sur le sommet sous la double action des éléments et des ...piverts qui l'ont creusé en son embout.

Photos du drone et du poteau « troué » sur le sommet :



Afin de remplacer le support défectueux, l'accessibilité technique de la ligne le permettant, nous avons installé deux mats provisoires (cf photo de couverture) et déplacé les 3 conducteurs sous tension avant de réinstaller les armements et les conducteurs sur le nouveau mat.

### Les travaux dans les postes-sources

Le programme d'investissements sources en 2012 sur le territoire de la concession a permis de :

- améliorer la qualité au poste d'Espagnoux par la sécurisation interne de ce poste qui alimente une zone urbaine dense, soit un montant total des travaux de 412k€,
- renforcer le poste de Publier par la mutation d'un transformateur de 20MVA en 36MVA, soit un montant total des travaux de 711k€,
- renforcer, améliorer la fiabilité et limiter le risque de surtensions au poste d'Annemasse par l'ajout d'un 3ème transformateur de 36MVA, le renouvellement de 3 demi-rames et du contrôle commande en palier numérique, ainsi que par le passage d'un transformateur en Neutre Compensé (MALTEN).

Les 2 premiers chantiers sont terminés, ce qui n'est pas le cas pour le dernier dont la fin est prévue en 2013.

Par ailleurs, des investissements sont réalisés par le concessionnaire dans des moyens qu'il mobilise au service de plusieurs concessions, dont la vôtre, et qui participent à l'alimentation du territoire de ces concessions ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

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

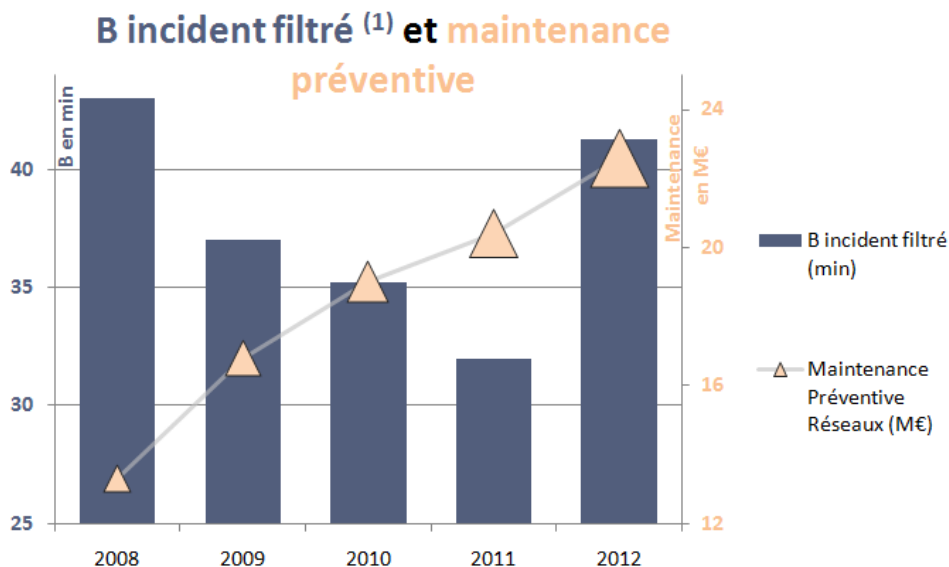
Afin de réduire le nombre de pannes sur les réseaux HTA et BT, notamment lors d'aléas climatiques (tempêtes et neige collante), la stratégie régionale d'ERDF s'est orientée depuis 2009, vers un renforcement significatif des travaux d'élagage. En 2012, 12,1 millions d'euros ont ainsi été consacrés à l'élagage-abattage, répartis entre 10,5 millions d'euros en HTA et 1,6 millions d'euros en BT, soit une hausse de 28% par rapport à l'année 2011 et même de 128% en comparant à 2008.

Les études réalisées les années précédentes en matière de maintenance prédictive ont été complétées pour établir un guide d'expertise des réseaux et des postes qui définit des critères permettant de mieux prioriser nos interventions. ERDF en région Rhône-Alpes s'est également engagée en 2012 dans l'expérimentation de techniques innovantes permettant de disposer d'un diagnostic approfondi des réseaux aériens HTA, telles que l'utilisation de drones et de systèmes Lidar embarqués sur hélicoptère.

Les ressources financières globales consacrées à la maintenance préventive des réseaux (élagage, entretien, mesures de terres, mise en conformité des hauteurs de lignes...) sont passées de 13 millions d'euros en 2008 à 22,6 millions d'euros sur Rhône-Alpes Bourgogne.

Malgré cette hausse constante des moyens financiers alloués, les nombreux aléas significatifs survenus en 2012, ont rompu la tendance baissière observée depuis 2008. Le nombre d'incidents a sensiblement augmenté par rapport à 2011, année plus clémente en termes de climat, pour revenir au niveau de 2010. Le critère B incident filtré s'établit à 41,3min.

Dans ce contexte, des plans spécifiques de désensibilisation aux aléas climatiques sont en cours d'établissement dans les départements le nécessitant afin d'améliorer le service à la clientèle.



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

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



### Elagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

ERDF Annecy Léman

	2012
Longueur de réseau traité (en km)	99
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 333

Les commandes d'ERDF de prestations d'élagage, comme d'ailleurs celles de construction de lignes, s'effectuent pour plus de la moitié auprès de PME régionales.

#### L'élagage se modernise :



La « Girafe » : un outil efficace. Cet équipement est équipé d'un bras télescopique se terminant par une puissante scie circulaire aux dents en pastilles de carbures. L'élagueuse grande hauteur est devenue l'outil incontournable dans le domaine de l'élagage mécanisé. Cet engin tout terrain permet en effet d'exécuter, en toute sécurité, des élagages latéraux tout en respectant l'environnement. La hauteur de son bras télescopique permet d'éviter l'utilisation de tronçonneuses sur nacelles et les ascensions d'arbres, limitant ainsi les risques d'accident. Cette élagueuse réalise un travail d'une précision et d'une propreté impressionnante. Elle est particulièrement productive en zone forestière dense ; en comparaison à un élagage manuel, elle offre un rendement élevé. Le 18 avril 2012 à Viry, quelques élus du secteur ont pu assister à un tel chantier d'élagage.

*Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C1.2 et plus de détails sur les travaux d'ERDF sont proposés en C1.4.*

### A.1.3 Perspectives pour l'année 2013

ERDF poursuit ses efforts d'investissements pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques.

Environ 42 % des investissements seront consacrés au raccordement des nouveaux clients et des producteurs ou à l'accompagnement de travaux de voirie, 38 % contribueront au renforcement et au renouvellement du réseau, 20 % permettront de répondre aux obligations réglementaires (en particulier la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT), à la modernisation des systèmes d'information et des moyens d'exploitation.

Les dépenses concernant l'amélioration de la qualité resteront en 2013 à un haut niveau pour poursuivre les programmes de fiabilisation et sécurisation du réseau aérien HTA par la dépose des portions de réseaux à risque. Elles permettront également de mener à bien les politiques de prolongation de la durée de vie des réseaux aériens HTA, de renouvellement des câbles souterrains HTA « papier imprégné » et des composants des postes-sources.

La stratégie d'investissements sur les réseaux en moyenne tension est un facteur clé d'amélioration de la qualité de desserte en électricité. Ces investissements sont engagés de façon à poursuivre dans les années à venir la progression des résultats perçue depuis 2011 au niveau national. Leur coordination avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour assurer une allocation efficiente des investissements.

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

Au plan local, ERDF et le SYANE ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée par un achat en groupement de commandes pour le chantier suivant :

Le grand chantier lancé par l'Etat pour le désenclavement du Chablais a débuté en 2012. Il consiste à élargir la route afin de créer une 2x2 voies. La mise en chantier des premiers kilomètres sur les communes de

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

Cranves-Sales, Saint-Cergues, Juvigny, et Machilly a conduit le SYANE et ERDF à lancer un groupement de commandes. Ce marché consiste en une maîtrise d'ouvrage conjointe, quoique différenciée, permettant de désigner un prestataire commun à ERDF et au SYANE pour réaliser les travaux ceci pour une meilleure efficacité dans la conduite des travaux de déplacement d'ouvrages et d'enfouissement de réseaux réalisés à cette occasion.

Ce chantier devrait être terminé en 2013.

### Nos diagnostics et nos priorités d'investissements

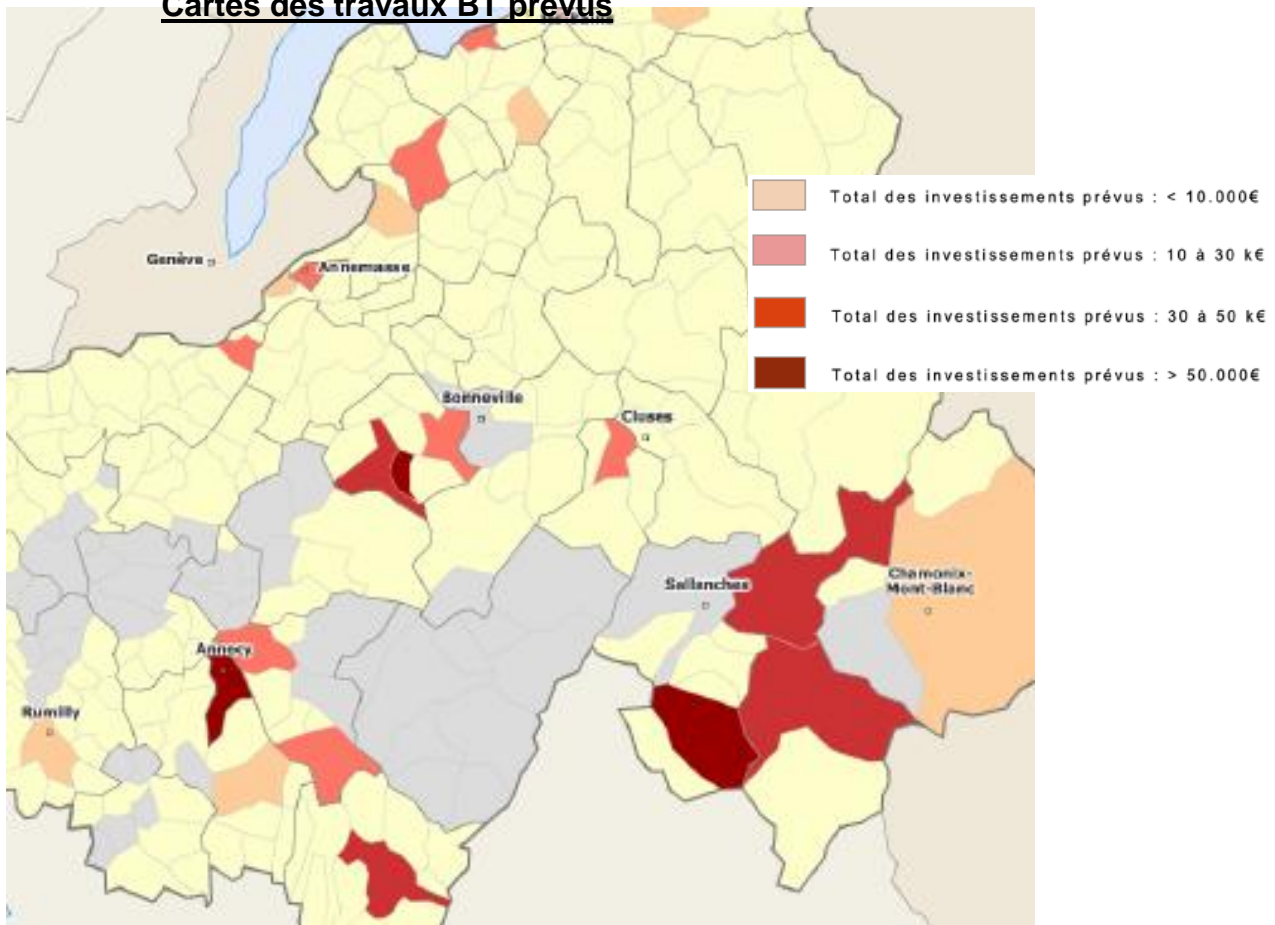
Les conférences instituées par l'article 21 de la loi NOME sont un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité, partagés par les différents acteurs.

Tirant les enseignements des récents événements climatiques en Haute-Savoie, ERDF met l'accent pour 2013 sur la réactivité face aux incidents et sur l'amélioration de la qualité du réseau HTA vulnérable.

L'ambition locale est d'une part, de doubler le nombre d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) mis en service, afin de faciliter la réalimentation des clients en cas d'incidents et diminuer fortement le nombre de clients impactés par des coupures de longue durée.

D'autre part, les équipes en charge des études techniques et de la maîtrise d'ouvrage ont démarré un chantier approfondi visant à cibler les investissements pour améliorer la qualité sur les réseaux HTA. Pour les réseaux les plus fragiles et vulnérables, qui se retrouvent impactés de façon récurrente lors des incidents de grande ampleur, il a été décidé de les traiter de manière exhaustive en mettant en œuvre un ou plusieurs des leviers disponibles : renforcement, enfouissement, entretien, prolongation de la durée de vie, élagage, pose d'OMT, pose d'Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD), refonte des schémas de (ré)alimentation et définition de Premiers Points d'Intervention (PPI) adaptés.

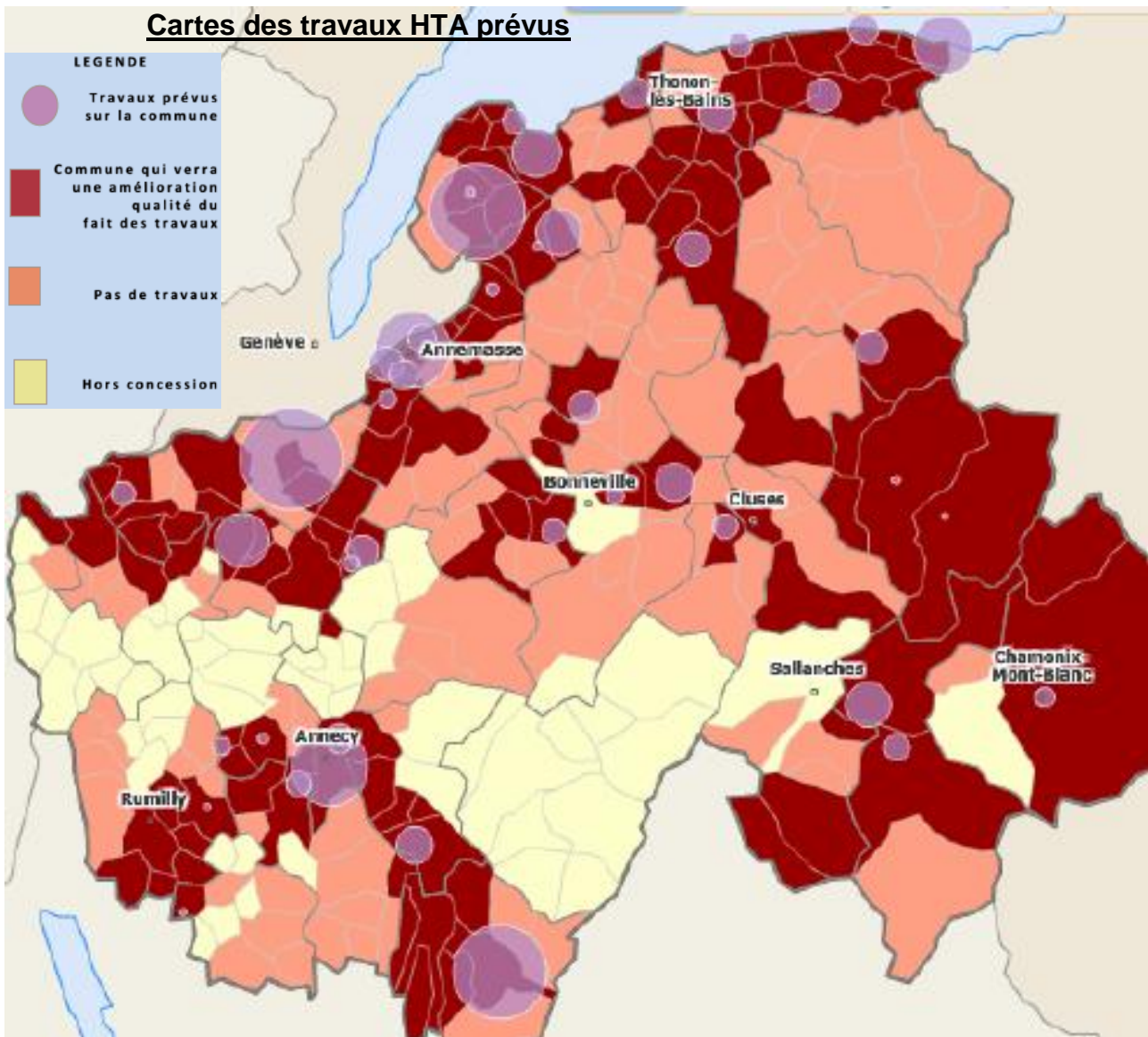
### Cartes des travaux BT prévus





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

Les principales affaires HTA sur la concession en 2013 concerneront des renforcements avec notamment d'importants chantiers de créations de nouveaux départs dans la périphérie genevoise (communes de Neydens, Etrembieres, Annemasse). Dans le cadre du PAC (Plan Aléa Climatique), plusieurs travaux d'enfouissement seront lancés sur St-Gingolph et sur Cernex ; dans le cadre de la modernisation des réseaux, ERDF remplacera les câbles papier (Annemasse, Annecy et Bas Chablais). Comme en 2012 et en raison du dynamisme local, l'essentiel des travaux BT seront destinés à lever les contraintes dans les communes urbaines.



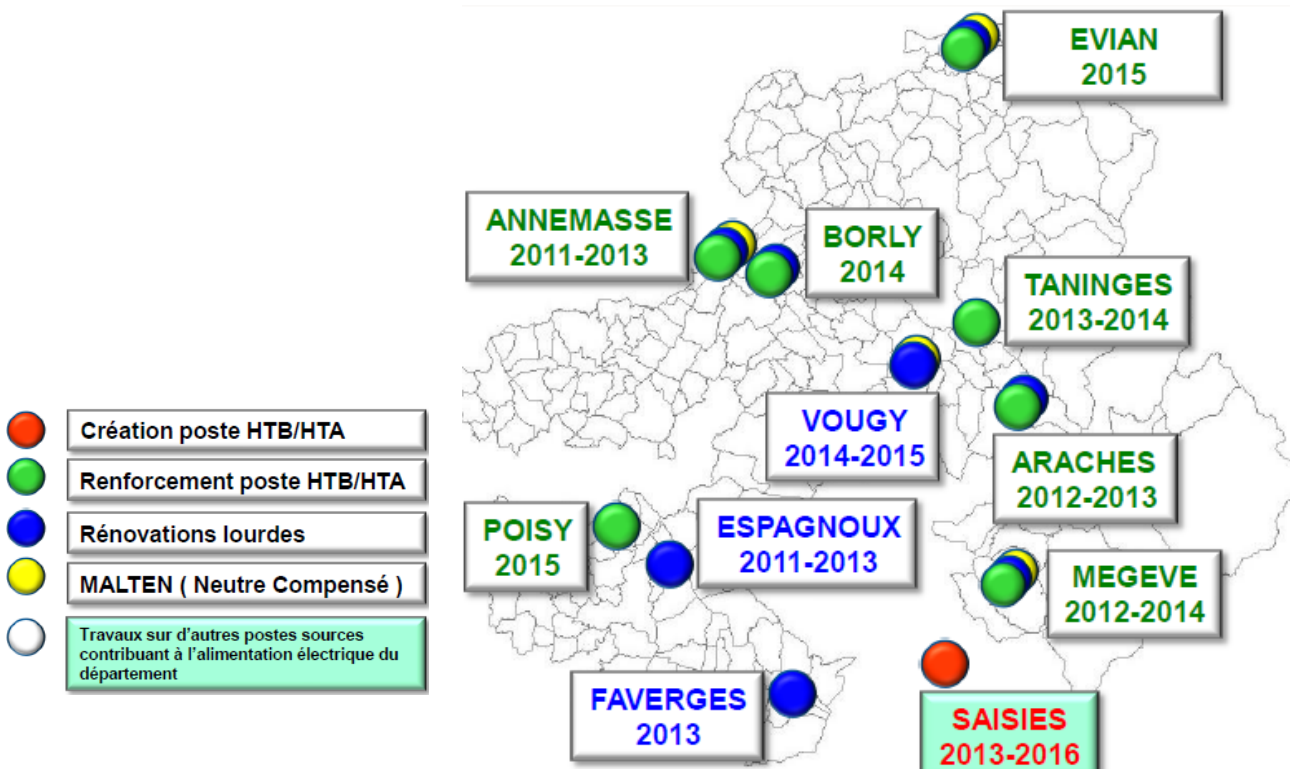
## A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire

Dans la poursuite du Programme Travaux 2012, le prochain programme d'investissements sources sur le territoire de la concession permettra en particulier de :

- renforcer l'alimentation et améliorer la fiabilité du poste d'Araches par l'ajout d'un 2ème transformateur de 36MVA et le renouvellement du contrôle commande en palier numérique,
- renforcer l'alimentation par l'ajout d'un 3ème transformateur de 36MVA et améliorer la fiabilité au poste de Megève, par le renouvellement du contrôle commande au palier numérique et le passage d'un transformateur en Neutre Compensé (MALTEN),
- renforcer l'alimentation et améliorer la fiabilité du poste de Borly qui alimente une zone urbaine dense, par la mutation des deux transformateurs de 20 en 36MVA associée à leur passage en Neutre Compensé (MALTEN) et par la sécurisation interne du poste,
- améliorer la fiabilité et la sécurité contre les surtensions au poste de Vougy par le renouvellement du contrôle commande en palier numérique et par le passage d'un transformateur en Neutre Compensé (MALTEN),
- renforcer l'alimentation du poste d'Evian par la mutation des deux transformateurs de 20 en 36MVA, associée à leur passage en neutre compensé (MALTEN).



- renforcer le poste de Tanninges en 2013 (photos ci-dessus) par la mutation des deux transformateurs de 20 en 36MVA.





### A.2 La proximité avec les clients

#### A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien

Les clients d'ERDF souhaitent de la pro-activité de la part de l'opérateur afin qu'il anticipe leurs besoins. Ils recherchent également des moyens simples d'accès qui les rendent plus autonomes dans leurs relations avec ERDF et la possibilité, lorsque c'est nécessaire, d'entrer en contact avec un interlocuteur privilégié qui facilite leurs démarches. Ils attendent des réponses pertinentes et conclusives à leurs demandes.

Pour les aider dans leurs démarches, ERDF a réalisé au début de l'année 2010 la refonte de son site internet ([www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)).

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

L'entreprise met également à leur disposition sur le site internet des numéros d'appels directs pour joindre les équipes d'ERDF (voir détail et numéros de téléphone en partie D « vos interlocuteurs »).

L'efficacité des accueils ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2011	2012
Accueil Acheminement	96,3%	<b>95,2%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	93,9%	<b>92,2%</b>
Accueil Dépannage	90,3%	<b>85,9%</b>

L'augmentation du volume d'activité essentiellement sur le sillon rhodanien explique la légère dégradation de l'accessibilité des accueils Acheminement et Raccordement observée globalement ; néanmoins les taux restent tout à fait corrects. L'ARE est le point d'entrée des clients souhaitant un raccordement ; ces derniers peuvent nous contacter de 8h00 à 17h00 pour un traitement rapide de leurs demandes.

En 2012, le centre d'appel dépannage de la région Rhône Alpes Bourgogne a reçu environ 800 000 appels. Un premier niveau d'information fourni par notre serveur vocal interactif a permis d'en traiter près de 60%.

Au final, ce sont environ 340 000 clients qui ont souhaité prendre contact avec un de nos techniciens après avoir écouté les messages contextualisés du serveur vocal interactif.

Disponible 24h/24h, notre équipe de l'accueil dépannage a finalement traité en direct près de 86% de ces appels clients.

Bien que toujours satisfaisante, l'accessibilité passe pour la 1ère fois depuis plusieurs années en deçà de 90%. Cette baisse conjoncturelle est principalement liée à l'impact d'importants événements climatiques survenus dans la région (intempéries, vents, neige collante, ...). Ce taux n'inclut pas les clients dits "prioritaires" (services de sécurité, pompiers, malades à haut risque vital) et les collectivités locales qui ont bénéficié quant à eux d'une accessibilité de plus de 96%.



## A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2012, ERDF a expérimenté sur 5 régions « ERDF – Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site [erfdistribution.fr](http://erfdistribution.fr) et mis à disposition de nos clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service sera généralisé en 2013.

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

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

### Le raccordement des consommateurs

En 2012, l'activité de raccordement en France est restée soutenue avec la mise en service de plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, ce qui représente un niveau équivalent à celui de 2011. Ce constat est d'autant plus vrai sur la concession où la dynamique frontalière ne faiblit pas.

**Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements suivant :**

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	2 104	2 256	7,2%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	46	73	58,7%

La légère diminution du nombre de permis de construire qui s'est manifestée en 2012 devrait se traduire en 2013 par une stabilisation de l'activité en Rhône-Alpes alors qu'en ce qui concerne les raccordements collectifs, on s'oriente vers une très faible baisse.

**Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :**

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements individuels et collectifs neufs réalisés	718	

Raccordement BT de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	153	

Nombre de raccordements en HTA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	13	

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

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

Taux de satisfaction raccordement (clients BT ≤ à 36 kVA)	Maille Alpes		
	2011	2012	Maille nationale
Clients particuliers	70,5%	<b>79,4%</b>	84,1%
Clients professionnels	65,9%	<b>74,2%</b>	77,1%

Au niveau régional, les mesures mises en place dès 2011 contribuant à la simplification du processus (appel du client dès sa demande d'autorisation d'urbanisme, interlocuteur identifié, nouvelle organisation avec la création d'agences Raccordement...) ont permis de nettement améliorer la satisfaction des clients en 2012.

### Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le ralentissement d'activité déjà constaté en 2011 s'est accentué.

Au niveau national, environ 25 000 installations de production photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 36 kVA ont été raccordées au réseau en 2012, soit une baisse de plus de 50 % du nombre des raccordements par rapport à 2011. La tendance est identique sur la concession :

**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 sans adaptation de réseau	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	871	<b>405</b>	-53,5%

Après les baisses constatées ces 2 dernières années, la tendance pour 2013 serait à la stabilisation ou même à un léger rebond du nombre de réalisations de raccordements de producteurs.

**Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année de l'indicateur présenté ci-après :**

Raccordement d'installations de production avec adaptation de réseau	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	<b>2</b>	

### Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2012	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	<b>3 683</b>	13 502
producteurs d'énergie d'origine éolienne	<b>0</b>	0
producteurs d'énergie d'origine hydraulique	<b>17</b>	18 732
autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>9</b>	22 397

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

Les nouvelles installations de production (principalement des panneaux photovoltaïques) sont réparties de façon diffuse sur la concession, ce qui n'est pas sans conséquence sur notre pilotage du réseau qui permet d'assurer l'équilibre entre une production décidée par la météo et la consommation.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2011	2012	Variation
Concernant les branchements sans adaptation de réseau	73,6	83,1	13,0%

Les impacts de l'application du décret DT-DICT et des règlements de voiries de plus en plus contraignants expliquent la hausse du délai.

### Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

Concernant les demandes de branchements faites par des clients particuliers sans extension de réseau, le devis doit être envoyé dans les dix jours ouvrés lorsqu'il s'agit d'un branchement en consommation, et sous un mois calendaire pour le raccordement d'une installation de production à partir d'énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

En France, les délais moyens réalisés par ERDF en 2012 sont respectivement de 5,5 jours et de 18,3 jours, avec un taux d'envoi hors délai inférieur à 10 % dans le premier cas et à 15 % dans le second.

Localement, les délais d'envoi vous sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	94,9%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	4,8	

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	88,8%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	21,9	



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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Sur la Haute-Savoie
Clients particuliers	92,4 %	<b>89,7%</b>
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	<b>89,1%</b>

ERDF veut dynamiser la relation avec les clients ; à cet effet, le lancement d'un **accueil distributeur ERDF** dans chaque région en 2013 permettra d'améliorer l'écoute et la complète prise en charge de toutes les demandes des clients.

### La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2011	2012
Raccordements	12,9%	<b>7,8%</b>
Relève et facturation	44,2%	<b>36,1%</b>
Accueil	1,8%	<b>4,5%</b>
Interventions techniques	21,7%	<b>26,6%</b>
Qualité de la fourniture	19,4%	<b>24,9%</b>
<b>Total</b>	100,0%	<b>100,0%</b>

On constate sur la concession une augmentation du nombre des réclamations des particuliers par rapport à 2011. Il existe plusieurs explications à cette hausse et au niveau élevé du taux « relève et facturation » :

- une professionnalisation du personnel en charge de la saisie dans l'outil informatique,
- une meilleure connaissance par les clients des moyens d'émettre une réclamation,
- une conjoncture économique difficile avec augmentation de la précarité, entraînant plus de contestations de factures.

Par ailleurs, étant donné les événements climatiques subis en 2012, le taux de réclamations « qualité de fourniture » progresse.

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

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

*Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients ainsi que les réclamations sont fournis dans le chapitre C2.3.*

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

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

Les actions en faveur de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'ERDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local.

ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de sponsoring.

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

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



Pour la cinquième année consécutive, ERDF était présente au salon des maires et des collectivités locales qui s'est tenu du 20 au 22 novembre, porte de Versailles à Paris. A cette occasion Yannick Périn et Marie Antoinette Métral, Présidente de l'Association des Maires Ruraux de la Haute-Savoie ont signé une convention de partenariat pour une durée de deux ans. Michèle Bellon, Présidente du Directoire, présente sur le stand d'ERDF a pu échanger avec madame Métral sur les spécificités inhérentes aux communes rurales de montagne.

##### Visite du Poste-Source de Poisy le 30 octobre 2012.

Le mardi 30 octobre, une vingtaine d'élus de l'agglomération d'Annecy a assisté à une présentation générale du fonctionnement des postes-sources dans nos locaux d'Epagny, laquelle a été suivie par une visite commentée du poste-source de Poisy (une 2<sup>ème</sup> photo p35).



##### La contribution à l'économie locale

En 2012 sur la DR Alpes, (Haute Savoie, Savoie et Isère) 180 personnes ont été recrutées dont 80 dans le cadre de formation en alternance. Le nombre de jeunes embauchés a cru de 134% depuis 2009. Cette période de renouvellement du personnel importante implique la mise en œuvre de formations nécessaires à la montée en compétence : 80 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2012 sur la DR Alpes.



### Autres actions de partenariat et de sponsoring

A fin 2012, 69 communes ont signé une convention de partenariat avec le territoire pour la mise en place du service Prévenance Travaux. Ce service offre la possibilité à l'ensemble des habitants d'être prévenu par mail avant une coupure pour travaux programmés. Pour bénéficier de ce service gratuit d'ERDF, les habitants doivent s'inscrire sur le site internet : <http://www.erdf-prevenance.fr>.



Début juillet 2012, la Fondation Agir Pour l'Emploi (FAPE) créée en 1995 par EDF GDF, a remis un chèque de 18 000 euros à l'association LIEN (Léman Insertion Environnement) en présence de Yannick Périn et de nombreux élus des communes d'Yvoire, Publier, Margencel et Neuvecelle. Cet argent a permis de participer à l'achat d'un fourgon pour le transport des salariés et du matériel.

Dans le cadre d'une convention ayant pour objet la valorisation de l'image de l'entreprise en matière d'environnement et de développement durable, ERDF Anancy Léman s'associe au Tournoi de Pentecôte, 1<sup>er</sup> éco-événement de la ville d'Anancy. Ce tournoi est l'un des tournois en 3X3 les plus importants en France regroupant 400 équipes. ERDF contribue à la valorisation médiatique en mettant à disposition une nacelle pour permettre à 8 Mont Blanc de filmer les différents matchs.



### Tour de France

Le 11 juillet 2012, ERDF invite une dizaine d'élus à assister à l'arrivée d'une étape du Tour de France à Bellegarde sur Valserine. Ce fut un bon moment de convivialité autour d'un événement très populaire.

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

Pour garantir la sécurité des tiers vis-à-vis des ouvrages électriques, ERDF prend les mesures nécessaires afin de réduire les dangers électriques, d'informer le public et de former les professionnels qui travaillent au voisinage des installations.

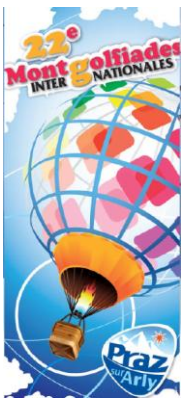
Ainsi, en 2012 une centaine de personnes ont reçu une formation organisée par ERDF lors de 4 sessions de sensibilisation sur le thème des dommages aux ouvrages. Ces salariés d'entreprises de travaux publics travaillant pour notre compte sont techniciens, manœuvres, conducteurs de travaux, conducteurs d'engins, ou pelleteurs.

Ce thème est aussi régulièrement abordé lors des réunions proposées aux directeurs des services techniques et aux élus des communes. 85 personnes ont assisté à ces réunions les 13, 20 et 27 mars 2012. Nous avons notamment expliqué les évolutions réglementaires relatives à l'autorisation d'exécution des travaux (DT-DICT) mentionnée aux articles 49 et 50 du décret du 29 juillet 1927 (devenus depuis Articles 2 et 3 applicables au 1er janvier 2012).

Un avenant à la convention de formation initiale passée avec le SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) en novembre 2003 a été signé en janvier 2012. Cet avenant a pour objet de mettre à jour l'annexe relative à la formation. Dans ce nouvel avenant, ERDF Annecy Léman s'engage à assurer 6 demi-journées d'information sur les risques électriques en collaboration avec l'équipe de formateur du SDIS, et en contrepartie le SDIS s'engage à assurer des journées de formation avec pour thème la gestion des risques (incendie...).



La campagne de prévention « prudence sous les lignes » menée en commun avec RTE (Réseau Transport Electricité) est relayée chaque année auprès des collectivités locales, des offices de tourisme, des clubs de vol libre, des associations de pêche, des syndicats BTP et des chambres consulaires (CCI et chambre d'agriculture). ERDF était présente sur un stand à l'occasion du Salon Pêche et nature de Fillinges les 14 et 15 avril 2012, avec un simulateur permettant de jouer tout en apprenant les distances à respecter dès lors qu'une ligne électrique passe près ou au dessus d'un site de pêche.



Présents les 7 et 8 janvier 2012 à l'occasion des Montgolfiades à Praz sur Arly, ERDF et RTE se sont associés à la manifestation pour renouveler leurs conseils de prudence aux pilotes et remettre aux aérostats les cartes des réseaux électriques. Cette campagne de prévention s'appuie sur une mascotte « Wattson » qui incarne le message : « sous les lignes prudence, restons à distance ».

ERDF a organisé courant décembre à La Roche sur Foron des journées sur la prévention des risques électriques destinées à ses salariés. Dans un premier temps, sont expliquées des notions essentielles comme la définition d'un court-circuit, ses effets thermiques et mécaniques ainsi que les mesures de

sécurité à respecter. Dans un second temps deux courts-circuits sont générés par un camion spécialement conçu pour cette expérience. Cette démonstration grandeur nature des conséquences des risques électriques a été proposée l'après-midi du mardi 4 décembre aux concédants, collectivités locales, prestataires, et pompiers (36 personnes ont assisté).



Les journées sur la prévention des risques électriques à La Roche sur Foron :



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

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

ERDF est partenaire de l'association des Plus Beaux Villages de France créée en 1982. Ce partenariat est majeur puisqu'il consent des financements dédiés à l'enfouissement des réseaux électriques pour chaque nouveau village classé. ERDF Annecy Léman et la mairie d'Yvoire inauguraient ainsi le 11 octobre 2012, la pose dans le village de 680 mètres de réseau HTA en technique souterraine. Ce chantier a été réalisé grâce à la commune et au promoteur immobilier « Capelli » qui ont apporté au total 50 000 euros, pour à la fois, enfouir les réseaux au cœur du village et mener à bien le projet de construction d'un lotissement. ERDF a assuré la maîtrise d'ouvrage du projet d'effacement de 760 mètres de lignes aériennes et a participé pour 25 000 euros, ce qui représente le solde du montant global de l'opération.

Sur la concession, voici les résultats globaux relatifs aux travaux sous maîtrise d'ouvrage ERDF :

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2011	2012
En agglomération	97 %	95 %
Hors agglomération	86 %	81 %
En zone classée	100 %	100 %
<b>Total</b>	<b>94 %</b>	<b>92 %</b>

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

Une convention concernant la réalisation de travaux d'amélioration esthétique des ouvrages a été signée entre ERDF et le SYANE en novembre 2011. Elle a fixé pour une durée de 3 ans (période du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2013), le montant et les modalités de règlement de la contribution annuelle du concessionnaire au titre de l'article 8 du cahier des charges. Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante est contractuellement de 250 000 euros.

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

#### ERDF Annecty Léman et la ville d'Annecy : une charte pour le climat

Dans le cadre de son Plan Climat Energie Territorial construit sur le principe d'une large concertation et approuvé le 26 mars 2012, la ville d'Annecy a souhaité réunir les acteurs du territoire afin d'unir les efforts de lutte contre le réchauffement climatique. Afin d'adhérer à ce projet les différentes entreprises intéressées par la démarche s'engagent en signant la charte « S'unir pour le climat ». Celle-ci permet d'associer les signataires à la ville d'Annecy dans sa lutte contre les émissions de gaz à effet de serre et les consommations excessives d'énergie. Elle s'adresse aussi bien aux entreprises, aux associations, aux acteurs institutionnels qu'aux habitants de la ville. Cette signature est un premier pas vers la constitution du Club Climat, instance consultative réunissant les organisations engagées, dont ERDF Annecty Léman.



#### Postes taggués, un fléau ?

Pour faire repeindre des postes de transformation taggués par des jeunes en réinsertion, une convention de partenariat a été signée entre la commune de Faverges, Agire 74 et ERDF le 10 septembre 2012. Dans ce cadre, nous avons fourni la peinture pour le poste de transformation HTA/BT « boulodrome », et l'association Agire 74 a réalisé les travaux financés par la commune.

Le poste Boulodrome avant et après avoir été repeint...  
puis taggué à nouveau :



Le même type de convention a été passé entre la commune de Vers, l'association Passage et ERDF le 12 octobre 2012 pour la remise en peinture du poste "maison neuve".

Enfin dans le cadre de la convention signée le 14 décembre avec la ville de Seynod pour une durée de 3 ans, le poste de Longiret a été repeint en 2012 :



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

### 17 ans de partenariat avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux)



Comme depuis 1995, en 2012, nous avons encore collaboré avec la LPO. Les cartes de vœux envoyées par les interlocuteurs privilégiés et la direction d'ERDF ont été choisies dans leur banque d'images. Nous avons soutenu la réalisation de leur exposition photos et avons également contribué à la réalisation d'un film de la LPO sur l'action de neutralisation des supports avec 8 Mont Blanc.

Enfin, 30 supports de lignes ont été équipés de dispositifs isolation et dissuasion sur la commune d'Eteaux et 3 sur la commune d'Arenthon.

Nous avons noué depuis de nombreuses années un partenariat avec l'association ASTERS (conservatoire départemental des espaces naturels) notamment à travers des opérations de nettoyage des réserves naturelles. En 2012, c'est sur les berges du Lac d'Annecy « au bout du Lac » que cette opération a eu lieu.

Action Môm Nature 2012 : environ 150 enfants ont participé au projet sur le thème de « l'adaptation à l'univers du vivant ». Il s'agit de classes de primaire des écoles des communes d'Amphyon, Passy, Contamines-Montjoie, Talloires et Sixt. A cette occasion les enfants ont été protégés du soleil par des casquettes au logo d'ERDF !

Enfin, fin 2012 ERDF a noué un partenariat avec l'entreprise d'insertion de personnes en difficultés « Champs des Cimes ». Cette entreprise a été retenue par ERDF dans le cadre du partenariat « élagage durable » qu'elle a signé avec quelques communes de Haute-Savoie. Le partenariat consiste à planter 5 jeunes arbres sur les communes qui ont fait l'objet d'un élagage important.



Visite du poste-source de Poisly par un groupe d'élus d'Annecy



## A.4 Les éléments financiers de la concession

ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité. Depuis 2010, sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la ventilation des coûts au périmètre de la concession a été menée. De même, sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées.

Des explications méthodologiques vous sont présentées dans la partie C.3.

### A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession

Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1. Les explications méthodologiques sur le calcul des charges, produits et contribution à l'équilibre figurent également au paragraphe C.3.2.

Produits (en k€)	Concession	
	2011	2012
<b>Total des produits</b>	180 541	<b>195 230</b>
Dont :		
Recettes d'acheminement	146 464	<b>159 215</b>
Autres recettes	12 787	<b>13 678</b>
Autres produits divers	21 291	<b>22 338</b>

Charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
<b>Total des charges</b>	165 156	<b>172 206</b>
Dont :		
Achats et charges d'exploitation	114 529	<b>124 343</b>
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	9 291	<b>7 463</b>
Dotations nettes d'exploitation	32 713	<b>31 915</b>
Autres charges diverses	8 623	<b>8 485</b>

Contribution à l'équilibre	Concession	
	2011	2012
Montant (en k€)	4 505	<b>5 398</b>

Total des produits – total des charges	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre) (en k€)	<b>10 880</b>	<b>17 626</b>

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

Comme globalement pour ERDF, l'exercice 2012 se caractérise sur la concession par une forte croissance du chiffre d'affaires et du résultat d'exploitation (effets des indexations tarifaires et de la rigueur climatique modérés par un contexte économique difficile). En raison du froid constaté en février 2012, les charges progressent également dans une moindre proportion, notamment celles liées aux achats d'énergie et accès réseau amont ; à l'exception de la redevance, qui est assise sur les travaux sous maîtrise d'ouvrage du concédant.

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

### A.4.2 Les informations patrimoniales

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

#### Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2012

*Sur la concession*

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	550 463	331 231	770 858
Postes HTA/BT et transformateurs	115 157	48 153	165 659
Branchements et comptages	171 062	105 775	215 762
Autres biens	11 796	5 595	13 870
<b>Total</b>	<b>848 478</b>	<b>490 755</b>	<b>1 166 149</b>

Voir en partie C.4.1 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

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

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011. Les études ont porté en 2011, sur les canalisations aériennes en basse tension et en 2012, sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré-estimer en 2011 les durées de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (voir le CRAC au titre de l'exercice 2011) et en 2012 celles des transformateurs HTA-BT, portées de 30 ans à 40 ans.

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective.

S'agissant des transformateurs HTA-BT, elle se traduit par une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour les ouvrages qui sont en réalité renouvelables après le terme du contrat de concession, ainsi que par une moindre dotation annuelle aux amortissements et à la provision pour renouvellement par rapport à 2011.

Ces études se poursuivront en 2013, notamment sur les canalisations souterraines en basse tension.

### La variation des actifs concédés au cours de l'année 2012

Sur la concession

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets (Concédant & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2012
Canalisations HTA/BT	531 765	14 312	8 296	3 909	<b>550 463</b>
Postes HTA/BT et transformateurs	111 845	2 963	820	470	<b>115 157</b>
Branchements et comptages	159 354	9 228	3 532	1 052	<b>171 062</b>
Autres biens	11 634	499	67	404	<b>11 796</b>
<b>Total</b>	<b>814 597</b>	<b>27 002</b>	<b>12 714</b>	<b>5 835</b>	<b>848 478</b>

Voir en partie C.4.2 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

#### Précision :

Certains biens (transformateurs, branchements, comptages...) sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession ; il s'agit de biens non localisés.

Cette situation s'explique par :

- la volumétrie des ouvrages concernés (comptage : 34 millions, branchements : 20 millions) ;
- 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.

Des travaux ont cependant été engagés pour améliorer la localisation des ouvrages et les coûts associés au périmètre des concessions.

En 2012, une amélioration significative concerne l'affectation plus précise des coûts liés aux branchements à la maille de chaque concession.

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

### Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2011	2 012
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941X et 22945x)	474 908	<b>490 755</b>
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	242 941	<b>254 571</b>

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.





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

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 traduit la dynamique d'investissements : 39,7M€ de mises en service d'immobilisations en 2012 dont 68% financés par le distributeur (contre 33,6M€ en 2011). La hausse du montant des mises en service résulte d'une part d'une amélioration de méthode comptable concernant la localisation des flux annuels de branchements (cf cadre p38) et d'autre part, d'investissements plus importants sur le réseau.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2011	2012
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	109 186	115 022

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€)	Concession	
	2011	2012
Somme des comptes 22941x, 22945X, 229541 et 22955x	341 153	351 206

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€)	Concession	
	Pro-forma 2011 <sup>3</sup>	2012
Provision	105 056	106 678

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition infra, partie C.4.1). Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2011 et 2012 intègre la reprise de provision sur les transformateurs HTA-BT relative aux ouvrages qui sont en fait renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 30 ans à 40 ans, pour un montant de 698K€. Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne « reprises sur amortissements et provisions » du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.

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

<sup>3</sup> Pour rappel, en 2011, les modalités de calcul de la dotation à la provision pour renouvellement ont été affinées pour tenir compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession en-cours. La valeur pro-forma 2011 intègre l'impact de ces nouvelles modalités, soit 2 998 k€ à fin 2011, qui n'avait pu être intégré dans la valeur de provision publiée dans le CRAC 2011 en partie A.4.2. S'agissant de nouvelles modalités de calcul, elles ont également été mises en œuvre en 2012.



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



<b>B.1 Les évolutions législatives et réglementaires</b> .....	<b>42</b>
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente .....	42
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012 .....	44
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu.....	46
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 <sup>er</sup> juillet 2012 .....	46
<b>B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente</b> .....	<b>47</b>
<b>B.3 La relation clientèle</b> .....	<b>48</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	48
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	49
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services .....	51
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b> .....	<b>55</b>
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	56
B.4.2 Une organisation adaptée .....	57
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant .....	59
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	59
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	60



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

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

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

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

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

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

### Tarif réglementé de vente

#### Part fourniture

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

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



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

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

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

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

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

## B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

#### Les tarifs bleus sont pérennisés

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

À partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Énergie et de l'Écologie.

#### Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'au 31 décembre 2015

#### Réversibilité

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



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

	<b>Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation</b>	<b>Réversibilité</b>
<b>PS ≤ 36 kVA <sup>4</sup></b>	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
<b>PS &gt; 36 kVA</b>		Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
<b>Jusqu'à fin 2015</b>	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	
	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
<b>À partir du 01/01/2016</b>	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

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

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

### Les TCFE sont au nombre de trois :

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

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

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

<sup>4</sup> PS : Puissance souscrite

### B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012

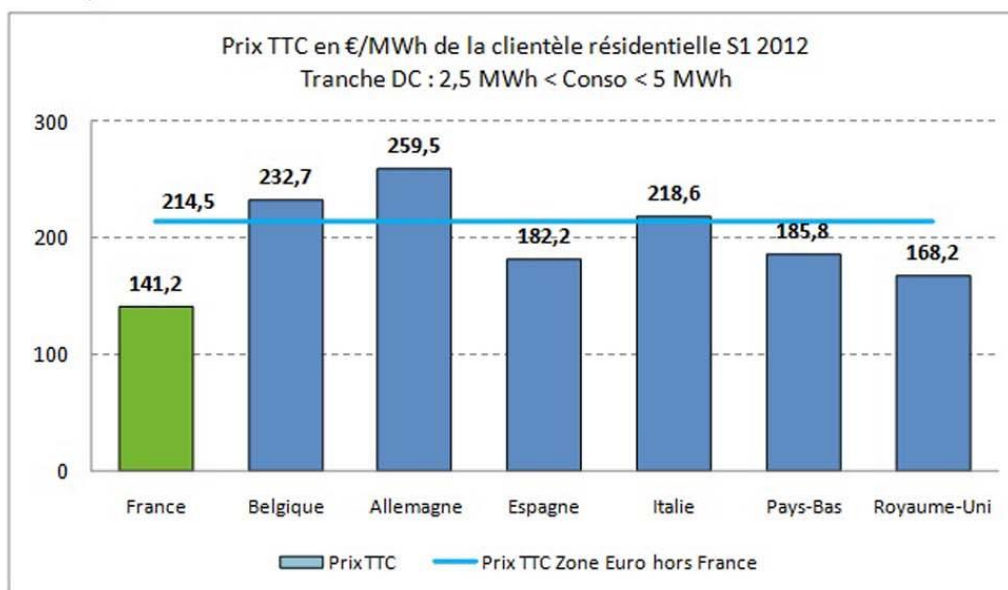
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1<sup>er</sup> août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire de réseau RTE).

Celle-ci se traduit par une évolution moyenne de :

- 0,9 euro TTC (soit 1,7 % TTC) par mois pour un client particulier au tarif Bleu,
- 1,6 euro HTVA (soit 1,7 % HTVA) par mois pour un client professionnel au tarif Bleu,
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Jaune (entreprise ou collectivité),
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Vert (entreprise ou collectivité).

Cette évolution est à distinguer de l'évolution au 1<sup>er</sup> juillet 2012 de la Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité (CSPE), qui est une contribution payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur. Cette taxe a évolué (conformément à une décision des pouvoirs publics de juillet 2011) au 1<sup>er</sup> juillet 2012 de 1,5 € HT/MWh. La CSPE est ainsi passée de 9 € HT/MWh à 10,5 € HT/MWh. La CSPE finance les charges du service public de l'électricité (financement des énergies renouvelables, de la péréquation tarifaire, du tarif social de l'électricité).

**Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.8 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2012 :  $141.2 \text{ €/MWh} * 4.8 \text{ MWh} = 678 \text{ € TTC / an}$ .**



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2012 disponibles le 08 janvier 2013.

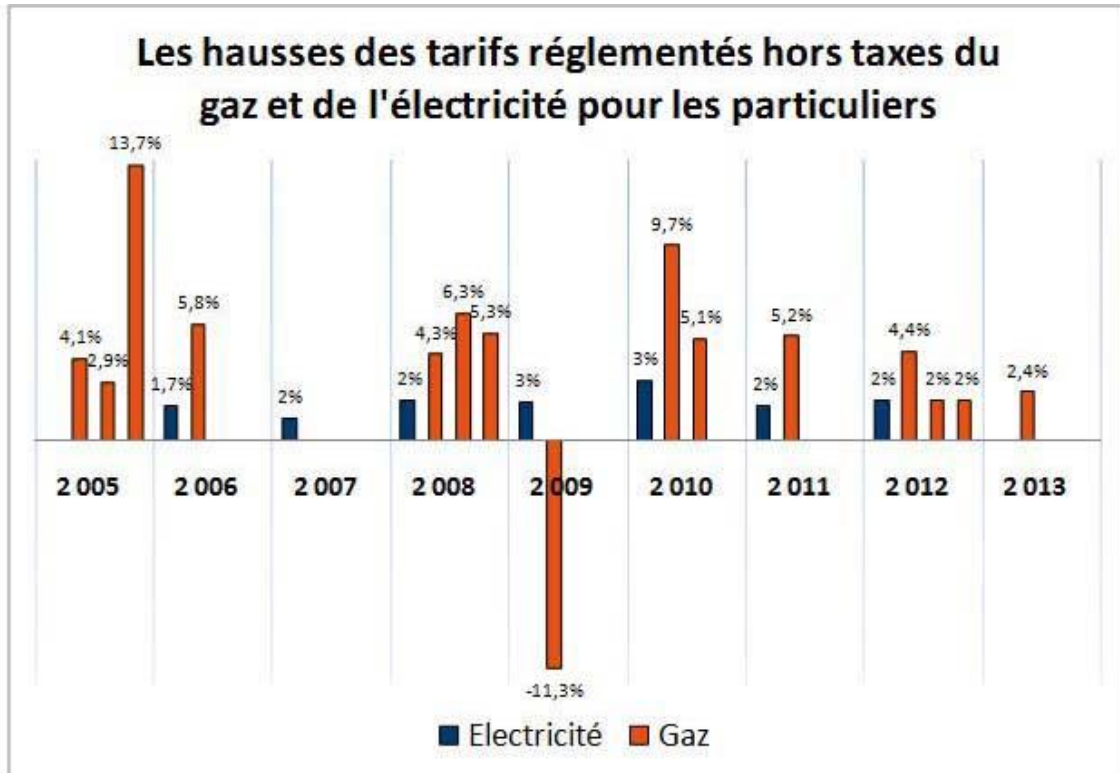
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

En moyenne, les ménages des autres pays européens paient leur électricité en moyenne 50 % plus cher TTC qu'en France (données Eurostat, clients particuliers) : le bénéfice pour les consommateurs est donc conservé par l'évolution tarifaire de 2012.

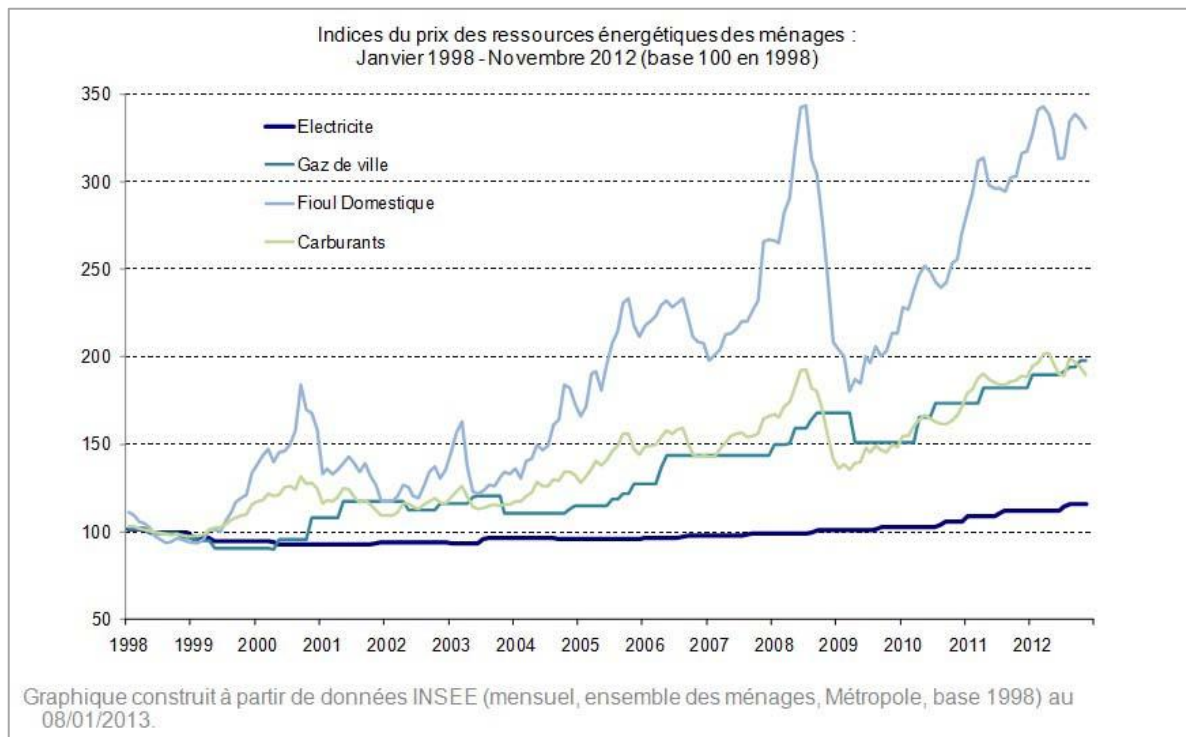
De plus, EDF accompagne ses clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de leur facture et d'efficacité énergétique.



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



Les hausses HT sont les hausses officielles publiées (sources Journal officiel et CRE).



Le consommateur d'électricité français, avantagé sur le plan européen, bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions des autres énergies en France.



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

Il n'y a pas eu de modification des conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels au cours de l'année 2012.

Concernant la modification des CGV de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients non - résidentiels, une réunion de concertation s'est tenue le 27 février 2012 entre EDF et la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Les modifications procèdent essentiellement d'une mise en conformité avec la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant sur une nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME » (retranscription des dispositions de la section 12 du Code de la Consommation qui s'appliquent aux clients professionnels). A cela s'ajoute un alignement sur les CGV « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels. Les nouvelles CGV « Tarif Bleu » pour les clients non-résidentiels sont entrées en vigueur au 1er janvier 2013.

### B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1<sup>er</sup> juillet 2012

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est une taxe collectée directement par les fournisseurs auprès de tous les consommateurs d'électricité. Elle a vocation à financer principalement l'essor des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien...), ainsi que la péréquation tarifaire (c'est-à-dire l'égalité de prix partout en France) et les tarifs sociaux de l'énergie. La CSPE permet ainsi de compenser certaines charges de service public assumées par EDF :

- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental,
- les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération,
- les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN,
- les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement),
- le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE).

La CSPE a évolué le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et passe de 9 € / MWh à 10,5 € / MWh, conformément à la décision des pouvoirs publics de juillet 2011 (Loi de Finances Rectificative pour 2011).

L'évolution de la CSPE représente 1,5 € HT / MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité, ce qui correspond, pour les clients résidentiels au Tarif Réglementé de Vente, à une hausse en moyenne de 1,3 % de la facture TTC, soit 9 € TTC par an.



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

**Erratum** : Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessous prennent en compte cette correction.

**Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales.**

Les données recettes fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes, sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

<b>Total tarifs réglementés</b>	2011	2012	Variation
Nombre de clients	387 791	<b>392 722</b>	1,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	3 743 919 412	<b>3 819 578 075</b>	2,0%
Recettes <i>en € HT</i>	336 830 391	<b>338 683 382</b>	0,6%

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

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

<b>Tarif bleu</b>	2011	2012	Variation
Nombre de clients	380 823	<b>385 672</b>	1,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	2 263 516 401	<b>2 278 618 687</b>	0,7%
Recettes <i>en € HT</i>	209 562 239	<b>211 978 965</b>	1,2%

<b>Tarif jaune</b>	2011	2012	Variation
Nombre de clients	4 920	<b>5 032</b>	2,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	539 491 050	<b>569 774 820</b>	5,6%
Recettes <i>en € HT</i>	53 134 215	<b>53 600 665</b>	0,9%

<b>Tarif vert</b>	2011	2012	Variation
Nombre de clients	2 048	<b>2 018</b>	-1,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	940 911 960	<b>971 184 568</b>	3,2%
Recettes <i>en € HT</i>	74 133 938	<b>73 103 751</b>	-1,4%



### B.3 La relation clientèle

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

##### • L'approche multicanal

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). Pour accompagner ses clients, EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité. Ce dispositif leur permet de nous joindre à tout moment et comme ils le souhaitent, par internet, ou leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels, essentiellement le téléphone.

• **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :

- d'accéder à l'ensemble des informations/explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- de réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires...

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

##### Les nouveautés 2012 :

- Sur le site [particuliers.edf.com](http://particuliers.edf.com), la FAQ (foire aux questions) a été totalement refondue pour mieux répondre aux attentes de nos clients en termes d'ergonomie et de mise en avant des sujets clés. Les rubriques du site ont également été revues pour gagner en compréhension et en lisibilité.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, permet désormais aux clients de se connecter à leur espace Client depuis leur smartphone. Ils peuvent consulter le montant de leur facture, l'évolution de leur consommation, les caractéristiques de leur contrat. En 2013, ils pourront également utiliser cette application pour payer leur facture, modifier leur RIB ou transmettre leur relevé de consommation.
- **le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé de 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 121 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière 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.



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

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

#### Par le canal boutiques

Constitué de **121 implantations** réparties sur le territoire national, le canal boutiques répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

Dans le département de la Haute-Savoie, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans la boutique d'Annecy.

#### 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 les démarches administratives.

EDF est partenaire de 177 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs 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 janvier 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, doit s'achever le 31 décembre 2013 et vise à 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.

#### Par un réseau de Points Services à la Poste et en mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 419 Points Services, principalement des bureaux de Poste (382) ou des locaux de collectivités territoriales (37). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF.

Les clients d'EDF peuvent payer gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention « Cash compte » signée entre LA POSTE et EDF.

Dans le département de la Haute-Savoie, les clients peuvent se rendre dans les Points Services suivants, mis en place en partenariat avec La Poste : La Roche sur Foron, Megève, Morzine, Rumilly, Saint Julien en Genevois.

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

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

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

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



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

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...),
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...),
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service/résiliation,...).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite réclamer peut le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

**Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2012, en particulier :**

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients particuliers ayant une réclamation (Service Vocal Interactif réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers,
- la généralisation d'une politique de visibilité via l'annonce de délais de réponse prévisionnels et le développement de solutions d'accusé de réception multicanal afin de sécuriser le client sur la prise en charge de sa réclamation,
- Le lancement d'un engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » dans le cadre de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients Particuliers.

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

Traitement de premier niveau

#### Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

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

Instance d'appel nationale

#### Service Consommateurs

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

Médiateur EDF



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

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

La clientèle est répartie en quatre segments :

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

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

Chaque année, la Direction de Marché Entreprises et Professionnels ainsi que la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF 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. En 2012, ce sont ainsi près de 113 948 clients particuliers et 8 005 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone, soit sur Rhône-Alpes Auvergne 11 704 clients particuliers et 1 099 clients professionnels.

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats, cet indicateur est mesuré au niveau national et au niveau de chacune des entités régionales de la Direction de Marché des Clients Particuliers et de la Direction de Marché Entreprises & Professionnels. La production de cet indicateur 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 (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale d'EDF Commerce sans différenciation géographique. Une analyse des résultats de satisfaction à une maille géographique n'aurait pas de pertinence.

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



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

### Les clients particuliers et professionnels

En 2012, le niveau de satisfaction est en forte hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, EDF a développé de nouvelles actions en 2012 :

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

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

	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	84,7%	89,3%

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

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

	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	85,6%	87,4%

### Les clients collectivités territoriales

L'enquête de satisfaction des collectivités territoriales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2012, 1 308 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois :

- le suivi du client,
- les informations et les conseils donnés,
- la facturation,
- le traitement des réclamations
- et la satisfaction globale.

**En 2012, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités reste à un niveau élevé avec 80 % de clients satisfaits.**

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



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

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

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV	2011	2012
EDF Rhône-Alpes Auvergne	82,0%	80,0%

#### Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales sur le territoire de la concession :

- 142 000 e-mails et 41 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2012 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes.
- pour rendre la recherche plus intuitive sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr), EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2012, plus de 480 000 visites ont été comptabilisées soit une progression de 20 % par rapport à 2011. Cette année 2012 a été placée sous le signe de l'innovation : animation ville 3D, application téléphone mobile permettant aux services des collectivités de consulter les principaux services du site [edfcollectivites.fr](http://edfcollectivites.fr), mise à disposition d'outils interactifs sur le site : un Outil d'Autoévaluation Energétique pour les petites communes, une calculette de simulation tarifaire, un kit pédagogique développement durable à destination des écoles. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicatas de facture ou de bénéficier de factures électroniques. Toutes ces évolutions permettant d'atteindre un taux d'utilisateurs satisfaits à 90 % du site internet.
- en complément, plus de 100 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée, soit 1 325 459 envois sur 2012 : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. (on constate une augmentation de + de 20 % des lecteurs)

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2013 les actions suivantes :

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

### 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 2012, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF a progressé de façon sensible sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

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



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

Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprise sur le territoire de la concession :

- La communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont intensifiées en 2012 : 140 497 courriers et 226 167 e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes, ainsi que la présentation de la nouvelle facture.
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.
- Les évolutions de l'espace visiteur ont permis l'accroissement du trafic : 1,2 million de visites sur le site [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) ont été enregistrées en 2012, soit une nette progression par rapport à 2011.
- En outre, 260 000 clients reçoivent la newsletter électronique Energie-news envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, elle a été diffusée à 1,3 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2013 les actions suivantes :

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

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprises aux TRV	2011	2012
National	74,2 %	77,0 %

### L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2011	2012	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	21 114	33 962	60,9%

A noter, sur un volume de 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires	2011	2012	Variation
Concession	38 112	39 502	3,6%



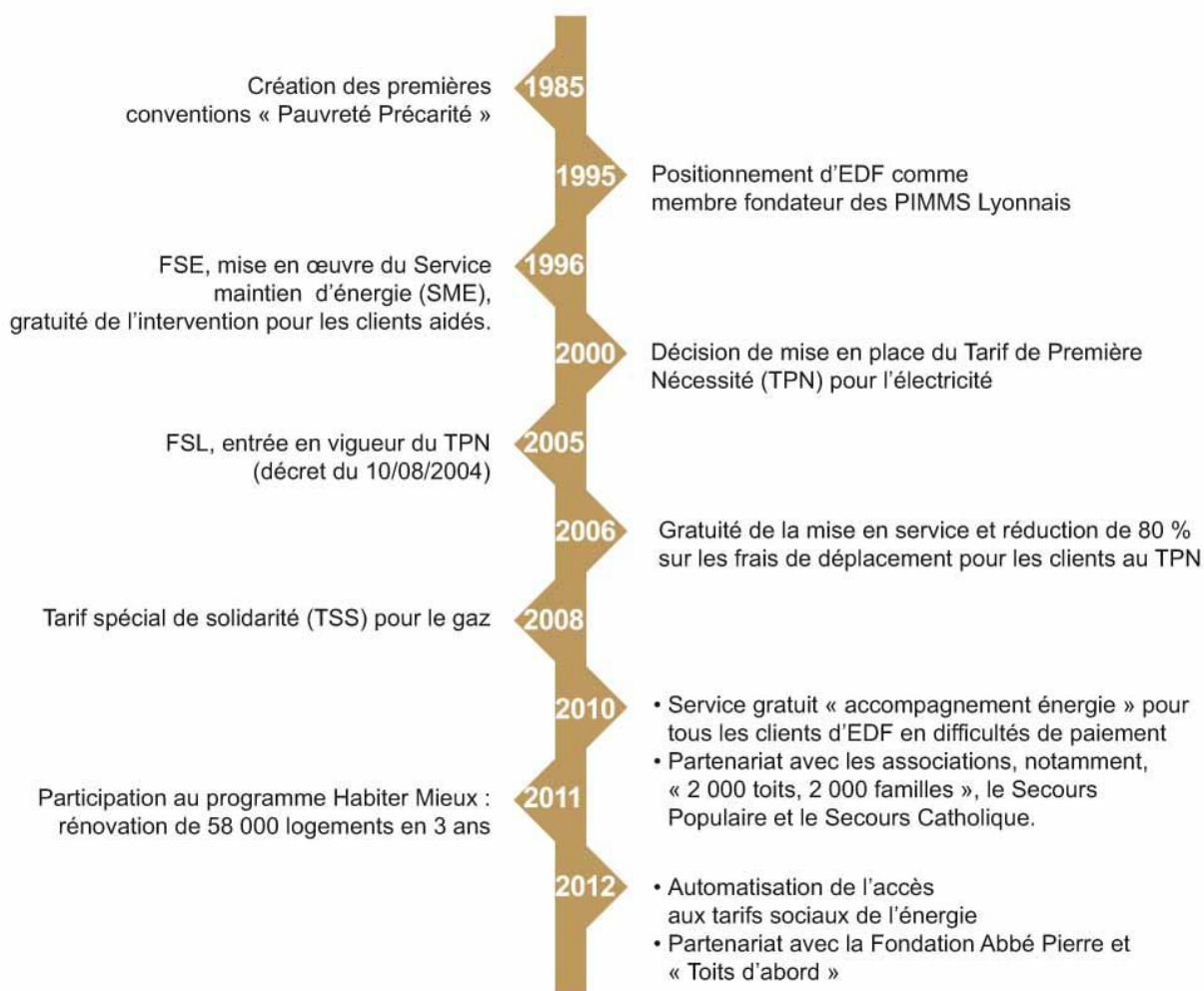
## B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif d'accompagner de manière personnalisée les clients en difficulté.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle comprend trois volets :

- 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 et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale, et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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



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

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Haute-Savoie est de 105 000 euros (aides curatives). 608 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2011	2012	Variation
Département	112 000	<b>105 000</b>	-6,3%

EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. L'entreprise participe à **hauteur de 23 millions d'euros** et conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Chiffres clés 2012	National	Rhône-Alpes Auvergne
Contribution au FSL	23 M€	2,242 M€
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2012	190 000	16 442

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

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.

EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client.

Jusqu'à présent, pour qu'un ménage soit éligible au TPN, il fallait que son revenu ouvre droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Depuis décembre 2012, le niveau de revenu doit être celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent. Le plafond d'éligibilité au TSS évolue de la même manière.

Bénéficiaires du TPN	2011	2012	Variation
Concession	2 288	<b>4 110</b>	79,6%

Chiffres clés 2012	National	Rhône-Alpes Auvergne
Bénéficiaires du TPN	1 100 000	88 921

### Le service « accompagnement énergie »

Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet notamment :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler l'incident de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de prévenir un nouvel incident (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 une demande d'aide auprès des travailleurs sociaux).

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

Près de 324 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2012 sur l'ensemble du territoire.

Services « accompagnement énergie »	2011	2012	Variation
National	208 110	324 000	+56%

**Plus d'un million de clients bénéficient chaque année d'une protection en période hivernale.**

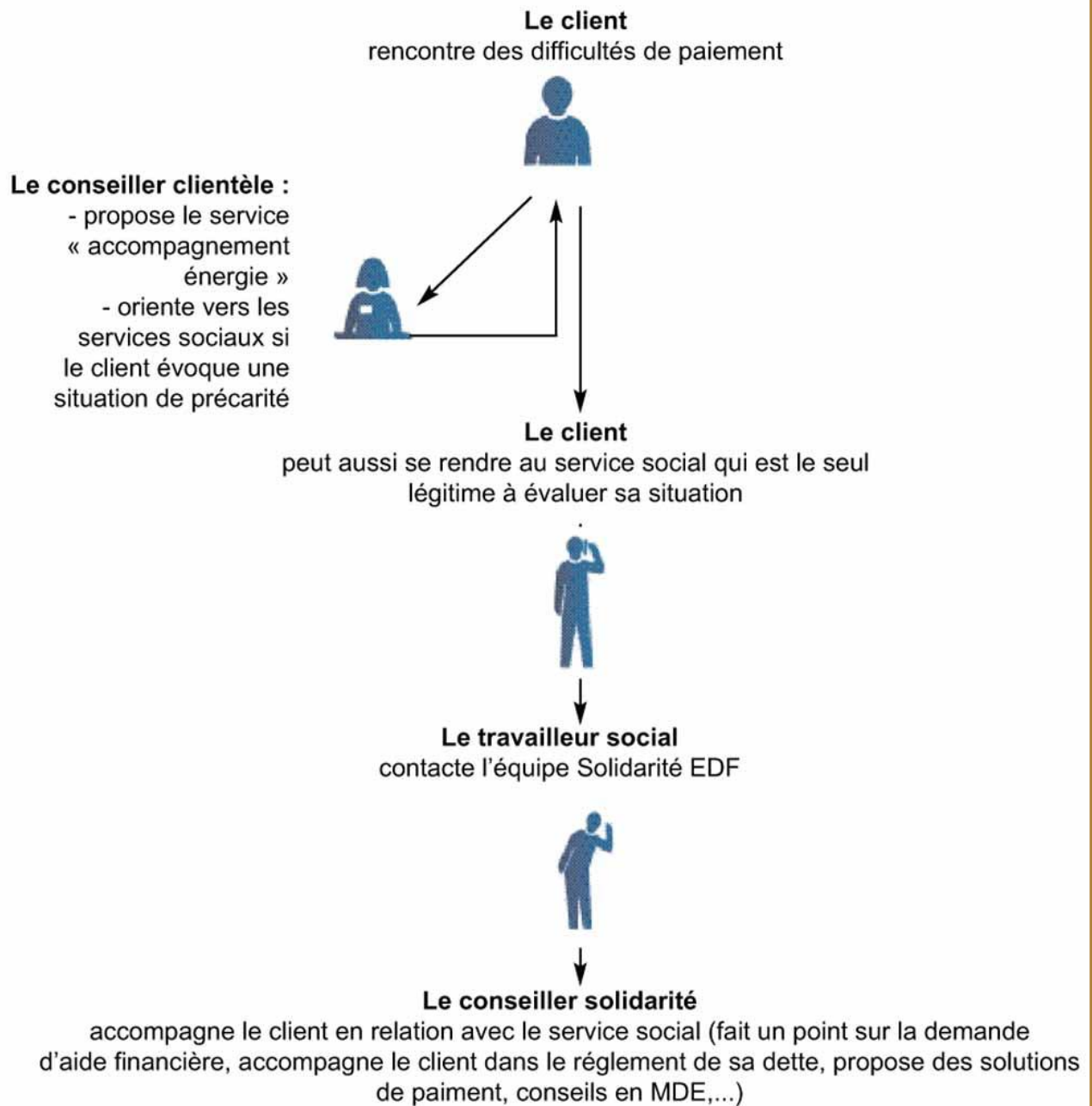
### B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 500 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **350 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert 0 800 65 03 09 : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



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

### La solidarité au service du client démun





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

- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (PIMMS, PSP...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue...). EDF est impliquée dans 177 points d'accueil sur le territoire.
- EDF a renouvelé son partenariat en 2012 avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale. Ce partenariat permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans son logement pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique. L'objectif est également de préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage,...) tout en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 025 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique. En 2012, 12 700 logements ont été engagés dans une rénovation thermique.
- 2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du programme « Habiter mieux » visant la rénovation de logements habités par des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. 70 correspondants solidarité coordonnent ainsi l'action d'EDF sur le territoire.

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

- **Premier forum régional de la précarité énergétique :**

Le 8 novembre 2012, plus d'une centaine d'élus locaux, bailleurs sociaux et responsables associatifs de Rhône-Alpes Auvergne se sont réunis à la Cité du Design de Saint-Etienne, à l'initiative d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne. Ce premier Forum régional sur le thème "L'innovation dans la lutte contre la précarité énergétique" a permis à l'ensemble de ces acteurs de partager initiatives, bonnes pratiques et retours d'expériences. Cette journée d'échanges a contribué à mettre en avant des solutions innovantes permettant de répondre de façon concertée aux besoins des familles en situation de précarité énergétique.



- **EDF à la rencontre des associations de consommateurs :**



EDF organise régulièrement des rencontres avec les associations de consommateurs, tant au niveau national que régional. Le 15 juin 2012 une réunion menée par le Service Consommateurs d'EDF Commerce s'est tenue à Lyon et a réuni une dizaine d'associations, en présence de Christian Missirian, Directeur EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.

- **EDF soutient le projet d'habitat collectif « Canopea » :**

En septembre 2012, le projet d'habitat collectif "Canopea" soutenu par EDF, a reçu à Madrid, le premier prix de la compétition Solar Decathlon Europe 2012.

Le Solar décathlon est une compétition internationale dont le but est de réaliser la maison de demain, avec pour seule énergie le solaire, c'est le défi lancé à des étudiants venus de plusieurs disciplines (ingénieurs, architectes, designers).

La compétition 2012 a regroupé vingt équipes (dont trois françaises), quinze pays dont le Brésil, la Chine et l'Égypte pour quatre continents. En 2014, le Solar Decathlon Europe aura lieu en France, à Versailles.



- **EDF engagé dans une maison à énergie positive :**



Maisons France Confort a construit à Saint-Priest (69), une maison individuelle à énergie positive. L'inauguration a eu lieu le 7 juin 2012 en présence de l'ensemble des partenaires du projet, parmi lesquels EDF Commerce et EDF R&D.

- **Signature de la Charte "S'unir pour le Climat" :**

La signature de la charte et le partenariat entre la Ville d'Annecy et EDF Commerce va permettre de renforcer les engagements d'EDF en faveur de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Francis Pillot, Damien Notin (EDF) et Jean-Luc Rigaut (Maire d'Annecy).



- **Des partenariats innovants et l'engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif :**

- dans le cadre du programme « Habiter Mieux », EDF en tant qu'énergéticien référent accompagne les collectivités locales et les opérateurs dans la rénovation de 250 logements de propriétaires occupants à revenus modestes, et participe aux comités de pilotage (Communauté de Communes Pays Rochois, Haut-Chablais...),
- EDF contribue au repérage des propriétaires occupants à revenus modeste dans le cadre du Programme Habiter Mieux,
- action MDE avec l'association OXALYS.

EDF a formé plus de 70 travailleurs sociaux du département et des Centres Communaux d'Action Sociale à l'accompagnement des familles en situation de précarité énergétique (Annecy, Annemasse, La Roche sur Foron, Thonon les Bains...).





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



<b>C.1 Le réseau et la qualité de desserte .....</b>	<b>64</b>
C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012.....	64
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012.....	65
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	66
C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession .....	68
<b>C.2 Les clients.....</b>	<b>75</b>
C.2.1 Panorama des clients de la concession .....	75
C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente .....	76
C.2.3 La qualité des relations et des services .....	77
C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....	78
<b>C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....</b>	<b>79</b>
C.3.1 Présentation et modalités de calcul.....	79
C.3.2 Calcul des éléments financiers .....	81
<b>C.4 Les données patrimoniales .....</b>	<b>84</b>
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée .....	84
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée .....	85
<b>C.5 Les flux financiers de la concession .....</b>	<b>86</b>
C.5.1 La redevance de concession .....	86
C.5.2 Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS FACE .....	86
C.5.3 La participation au titre de l'article 8 .....	87

### C.1 Le réseau et la qualité de desserte

#### C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012

##### Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation
	2011	2012	
Réseau souterrain	2 719 488	<b>2 810 586</b>	3,3%
Réseau torsadé	72 300	<b>71 457</b>	-1,2%
Réseau aérien nu	1 843 348	<b>1 793 848</b>	-2,7%
Réseau total aérien	1 915 647	<b>1 865 305</b>	-2,6%
<b>Total réseau HTA</b>	4 635 136	<b>4 675 891</b>	0,9%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	58,7%	<b>60,1%</b>	

##### Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de postes	7 382	<b>7 463</b>	1,1%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation
	2011	2012	
Postes en zone rurale	1 889	<b>1 901</b>	0,6%
Postes en zone urbaine	5 493	<b>5 562</b>	1,3%
Postes sur poteau	1 691	<b>1 639</b>	-3,1%
Postes cabines hautes	166	<b>160</b>	-3,6%
Postes cabines basses	1 210	<b>1 214</b>	0,3%
Postes autres	4 315	<b>4 450</b>	3,1%

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 "Postes autres" comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

##### Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	Concession		Variation
	2011	2012	
Réseau souterrain	4 375 846	<b>4 619 169</b>	5,6%
Réseau torsadé	2 566 381	<b>2 475 721</b>	-3,5%
Réseau aérien nu	422 928	<b>388 921</b>	-8,0%
Dont fils nus de faibles sections	233 879	<b>212 171</b>	-9,3%
Réseau total aérien	2 989 309	<b>2 864 642</b>	-4,2%
<b>Total réseau BT</b>	7 365 155	<b>7 483 811</b>	1,6%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	59,4%	<b>61,7%</b>	

##### Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2011	2012
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs en km	46	<b>47</b>
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	3	<b>5</b>

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

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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	618	1 507	1 010
> 10 ans et ≤ 20 ans	1 152	1 978	1 211
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 690	2 816	1 938
> 30 ans et ≤ 40 ans	670	29	1 801
> 40 ans	545	1 154	1 503

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.

### C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012

En 2012, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	48 951	45 793
Torsadé	0	3
Aérien nu	538	668
<b>Total</b>	49 489	46 464
Dont pour information		
Extension	18 163	13 058
Renouvellement <sup>6</sup>	15 795	19 885
Renforcement	15 531	13 521

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2011	2012
Souterrain	47 229	62 683
Torsadé	10 306	14 470
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	57 535	77 153
Dont pour information		
Extension	49 844	68 500
Renouvellement <sup>6</sup>	5 784	7 247
Renforcement	1 907	1 406

### Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2011	2012
Neufs	8 888	9 318
Modifiés	994	867
Supprimés	3 380	3 367

<sup>6</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



### C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

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

Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (B HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	103,2	157,0	52,2%

#### Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2011	2012
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	8,8	9,5
Dont réseau aérien	3,1	3,8
Dont réseau souterrain	2,2	2,8
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,4	7,1
Dont réseau aérien	1,2	1,5
Dont réseau souterrain	1,5	1,7
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	804	973
Brèves (de 1s à 3 min.)	469	731

#### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2011	2012
Nombre de coupures pour travaux	990	935
Nombre sur réseau BT	609	559
Nombre sur réseau HTA	381	376
Temps moyen (en min.)	20,4	18,2

#### La fréquence des coupures

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

Fréquence des coupures	Concession	
	2011	2012
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,4	1,9
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,2	3,2



### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2011	2012
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	2 742	8 706
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	994	5 402
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2 153	1 022
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	67 853	105 386
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	45 082	80 267
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	12 649	31 050

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).

### 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) sur lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2011	2012
Taux de départs BT > 10 %	0,8%	0,6%
Taux de départs HTA > 5 %	8,8%	8,4%

### C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

En complément des travaux HTA et BT présentés ci-dessous, les travaux réalisés en 2012 dans les postes-sources situés sur la concession, sont décrits en partie A.1.2.

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2012.

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

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

Commune	Libellé de l'affaire de RACCORDEMENT	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
AYSE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAE DES LACS 2	115,7
SCIEZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (col/groupé), ch DE L'AULIEU	100,0
ANNEMASSE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (86 logements), rte DES VALLEES	78,0
CHAVANOD	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC ALTAIS 2	73,7
ST-JULIEN-EN-G.	Racc client ≤ 36 kVA avec extens° (24 logts), av de GENEVE	73,6
VEIGY-FONCENEX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (5 pavillons), FONTANY	71,1
EPAGNY	Racc client BT ≥ 120kVA	69,4
POISY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (149 logts), LES RESSES D'AZE	68,7
VALLEIRY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (2 immeubles), RD23 - PARAILLES	64,0
BONS-EN-CHABL.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), LD LES CLEFS	63,5
SCIENTRIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (immeuble), Rambouchet	60,8
ANNEMASSE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (immeuble), rue de la colline	58,7
SAINT-JORIOZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (36 logts), VILLARD	57,3
ANNECY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (59 logts), rue DES FINS - PLACE DES ROMAINS	51,7
SEYNOD	Racc client ≤ 36 kVA avec extens°(col/groupé), LES TERRASSES DE BALMONT	50,2
VEIGY-FONCENEX	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, Lotissement Les CHAMBETTES	50,1
VILLAZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DES FONTAINES	49,9
CRANVES-SALES	Racc client BT ≥ 120kVA, CHEMIN DE SERVETTE	49,7
VILLE-EN-SALLAZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), les tattes	48,4
MARCELLAZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif/groupé), LE CLOS DE MONTFORT, RTE DES CHAVANNES	47,9
COMBLOUX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte des INTAGES	47,8
NONGLARD	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, Chemin des Chataigniers	47,5
LA CHAPELLE-D'AB	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, LES COURDES	46,2
MARIGNY-ST-M.	Racc producteur BT < 36kVA, rte de st felix	45,8
SAINT-CERGUES	Racc client ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES ALLOBROGES	45,2
CHATEL	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le Grand Lodge	44,6
SCIEZ	Racc client BT ≥ 120kVA, LE PORT DE SCIEZ	44,6
VIRY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	44,1
AMBILLY	Racc client BT ≥ 120kVA, rue DE LA PAIX	43,2

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

BOGEVE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif /groupé), Les Chaix	<b>43,1</b>
SEYNOD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue H. VERJAS	<b>42,4</b>
TANINGES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), SECTEUR BOJAT PRAZ DE LYS	<b>41,3</b>
MARIGNIER	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, RD19	<b>40,7</b>
ST-JULIEN-EN-G.	Racc client ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Chez Bernard - Cervonex	<b>40,5</b>
MESSERY	Racc client BT ≥ 120kVA, PARTEYI	<b>40,1</b>
CLUSES	Racc client ≤ 36 kVA avec extens°(col/groupé), rue DE LA PTE DE LA LANCHE	<b>39,5</b>
LA ROCHE-SUR-F.	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, av DE LA BENITE FONTAINE	<b>39,4</b>
VEIGY-FONCENEX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Champ-Bussa - rte des Voirons	<b>39,3</b>
SAINT-EUSTACHE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (collectif /groupé), LE CRUET	<b>38,8</b>
MORZINE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), SIRIUS AVORIAZ	<b>38,8</b>
DOUVAINE	Racc client BT ≥ 120kVA, Gpe Scolaire du Quartier du Maisse	<b>38,4</b>
REIGNIER-ESERY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), MOUSSY	<b>38,4</b>
ARCHAMPS	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Place -Nord	<b>37,6</b>
SCIONZIER	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA CROSAZ	<b>37,1</b>
ANNECY	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	<b>36,6</b>
VIUZ-EN-SALLAZ	Racc client ≤ 36 kVA avec extens°(col/groupé), chez PAPAN rte des Granges	<b>36,6</b>
SAMOENS	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DES LOISIRS	<b>36,3</b>
MIEUSSY	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	<b>36,3</b>
LULLY	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, CHEZ VIRET	<b>35,7</b>
VILLE-LA-GRAND	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES TOURNELLES	<b>35,6</b>
FAVERGES	Racc clients BT < 120kVA, SOUS PRAZ BORNAND	<b>35,6</b>
VEYRIER-DU-LAC	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, LA MERLE EN HAUT	<b>35,5</b>
ANTHY/LEMAN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA ROGERE	<b>35,2</b>
YVOIRE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), PETITE GRANGE	<b>34,7</b>
SAINT-JORIOZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte D'EPAGNY	<b>34,5</b>
ANNEMASSE	Racc client HTA, bvd Mendes France Angle quai d'Arve	<b>34,4</b>
ANNECY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de Thones	<b>33,7</b>
LUGRIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du Chateau - "CHEZ GAILLET NORD"	<b>33,5</b>
CHAVANOD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHAMPANOD	<b>33,4</b>
SAINT-CERGUES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES ALLOBROGES LA PRELA	<b>33,4</b>
ST-PIERRE-EN-F.	Racc client BT > 36 kVA et <120kVA, rte D ARENTHON	<b>33,4</b>
CHENEX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de la Mésalière	<b>33,3</b>
CHAVANOD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	<b>33,0</b>
DUINGT	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	<b>32,6</b>
ANNEMASSE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue de Montréal	<b>32,6</b>

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

VALLEIRY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de Bloux	<b>32,5</b>
CERCIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZONE ARTISANALE	<b>32,4</b>
SCIONZIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU CHATEAU	<b>32,2</b>
NEUVECELLE	Racc client ≤ 36kVA avec extension, av de MILLY-LD AU DESSUS DU CHENE	<b>32,1</b>
ANNEMASSE	Racc client BT ≥ 120kVA, av HENRY BARBUSSE	<b>31,8</b>
ALBY-SUR-CHERAN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extension (collectif /groupé), LA COTE	<b>31,5</b>
SAINT-SIGISMOND	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, CHEMIN DE LA BERCHERE	<b>31,5</b>
SEVRIER	Racc BT ≤ 36 kVA avec extens°(col/groupé), les vignes rouges-ch de l'ancolie	<b>31,5</b>
SEYNOD	Racc client ≤ 36 kVA avec extens°(col/groupé), ZAC PERIAZ - av des Regains	<b>31,3</b>
EXCENEVEUX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD LES PLANTEES	<b>31,2</b>
NEYDENS	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	<b>31,2</b>
ANNEMASSE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RN206 rte DES VALLEES	<b>30,8</b>
MARIGNIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU COIN	<b>30,8</b>
VILLAZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LES MIVRES	<b>30,0</b>
FRANGY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU GRAND PONT	<b>29,1</b>
RUMILLY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Balavay	<b>28,9</b>
COMBLOUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	<b>28,9</b>
SCIEZ	Racc client BT ≥ 120kVA, RN5- DE BONNATRAIT	<b>28,8</b>
SEVRIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LES BERNETS	<b>28,5</b>
ARACHES-LA-FR.	Racc client BT ≥ 120kVA, PRES DE LA FLAINE - VALLEE DE LA FLAINE	<b>28,3</b>
ARCHAMPS	Racc client BT ≥ 120kVA, PONT DE COMBE - RD 1206	<b>27,9</b>
CRAN-GEVRIER	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DU PONT NEUF	<b>27,8</b>
ANNEMASSE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Romagny	<b>27,5</b>
CLUSES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue EMILE CHAUTEMPS	<b>27,3</b>
CHAMONIX-MT-B	Racc client BT ≥ 120kVA, rue CHARLET STRATON	<b>27,2</b>
ANNECY-LE-VIEUX	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DES CARRES	<b>27,2</b>
ST-PAUL-EN-CHAB.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	<b>26,9</b>
ANNECY	Racc client BT > 36 kVA et <120kVA, av Bouvard	<b>26,7</b>
NEUVECELLE	Racc client BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Chemin des Confertes	<b>26,6</b>
LA ROCHE-SUR-F.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), "BROY-OUEST"	<b>26,6</b>
CHAMONIX-MT-B	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Souberands	<b>26,0</b>
CHATEL	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, RESERVOIR PRE LA JOUX	<b>25,6</b>
VOUGY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les Crues	<b>25,5</b>
CRUSEILLES	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, Route des Dronières	<b>25,4</b>
ANNEMASSE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE BONNEVILLE	<b>25,4</b>
BONS-EN-CHAB.	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, av DU JURA	<b>25,3</b>
ANNEMASSE	Racc client BT ≥ 120kVA, rte DE THONON ZAE	<b>25,2</b>
NANGY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE BONNEVILLE	<b>24,8</b>
SCIEZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av des Bonnatrait	<b>24,8</b>



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

MARGENCEL	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DES FREGATES	<b>24,7</b>
VETRAZ-MONTH.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DES ECOLES	<b>24,5</b>
ANNECY	Racc client BT < 120kVA, poste RTE de Chevenne - rue des usines	<b>24,2</b>
SEVRIER	Racc client BT ≥ 120kVA, rte DU PORT	<b>24,2</b>
NEUVECELLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LE VERGER DU LEMAN	<b>23,7</b>
ANNECY	Racc client BT ≥ 120kVA, PLACE DE LA GARE	<b>23,7</b>
MEGEVE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de la Rocaille	<b>23,6</b>
NONGLARD	Racc client ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE VAULX	<b>23,6</b>
ABONDANCE	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension	<b>23,4</b>
VALLEIRY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Artisans	<b>23,3</b>
CLUSES	Racc client BT ≥ 120kVA, rue MARCELIN BERTHELOT	<b>23,1</b>
MARIGNIER	Racc client BT ≥ 120kVA, av DE L INDUSTRIE	<b>22,9</b>
CHAMONIX-MT-B	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Aiguille du Midi	<b>22,6</b>
MORZINE	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, LES AVINIÈRES	<b>22,5</b>
SEYNOD	Raccordement des client BT > 36 kVA, ZAC PERIAZ	<b>22,2</b>
RUMILLY	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), rte de la Fuly	<b>22,2</b>
VILLE-LA-GRAND	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DE MONTREAL	<b>22,1</b>
BOSSEY	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, CHEMIN DES BORNANDS	<b>22,1</b>
ARCHAMPS	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	<b>21,9</b>
REIGNIER-ESERY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), A LA CURE	<b>21,9</b>
BOEGE	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, rte DE CHEZ LEYAT SUR LES BIOLLES	<b>21,8</b>
SCIENTRIER	Racc client HTA, Chem des platons	<b>21,8</b>
POISY	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, La Caillere	<b>21,7</b>
THORENS-GLIERES	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte des Chappes	<b>21,6</b>
CRUSEILLES	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, LE CRET	<b>21,5</b>
VIRY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DU SALEVE	<b>21,4</b>
ANNEMASSE	Racc client BT < 120kVA, av DES BUCHILLONS	<b>21,3</b>
NEYDENS	Racc client HTA, rue du JURA	<b>21,1</b>
ST-GERVAIS-LES-B.	Racc client BT ≥ 120kVA, MONTEE DE LA FORLAZ	<b>20,9</b>
SEYNOD	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, route des Creuses	<b>20,8</b>
MEGEVE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), PASSAGE des 5 rues	<b>20,7</b>
FAVERGES	Racc client BT < 120kVA, LIEU DIT PRE D'ENFER EST	<b>20,7</b>
MENTHON-ST-B.	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, rte des penoz	<b>20,5</b>
ST-JULIEN-EN-G	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RESIDENCE CELIANNE	<b>20,5</b>
THYEZ	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), GLAISY	<b>20,4</b>
VULBENS	Racc client BT ≥ 120kVA, CHEMIN DE LA CURE	<b>20,2</b>
ALLINGES	Racc client BT ≤ 36kVA avec extension, RONAN	<b>20,1</b>
CHAVANOD	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé)	<b>20,1</b>
ST-GERVAIS-LES-B	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COTERAT	<b>20,0</b>

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

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

Commune	Libellé de l'affaire	Renforcement HTA et BT	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
VIUZ-EN-SALLAZ	Levée de contrainte départ Viuz		<b>688,1</b>
PASSY	Renforcement par création 3 nouveaux départs		<b>632,7</b>
ARACHES-LA-FRASSE	Levée de contrainte départ Flaine		<b>200,2</b>
NEUVECELLE	Renforcement par dédoublement du départ Meillerie		<b>172,9</b>
FTERNES	Renforcement par dédoublement du départ Bernex		<b>169,5</b>
SAINT-GERVAIS-LES-BAINS	Renforcement liaison Nicolas Plan de Croix		<b>85,8</b>
NEYDENS	Création nouveau départ PS Neydens		<b>81,7</b>
REIGNIER-ESERY	Liaison Bersat-Prai		<b>63,4</b>
REIGNIER-ESERY	Départ SCIENTRIER		<b>55,8</b>
ANNECY	Renforcement MANOIR- A THEURIET-ROSELET		<b>33,2</b>
ANNEMASSE	Dédoublement du départ Gaillard		<b>29,9</b>
SCIEZ	POSTE RENOUILLERE		<b>63,4</b>
VETRAZ-MONTHOUX	Levée contrainte tension poste Les Clus		<b>39,4</b>

Commune	Libellé de l'affaire	Plan aléa climatique HTA (PAC)	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
VOVRAY-EN-BORNES	Enfouissement antenne Menthonnex départ SALEVE		<b>323,9</b>
ARTHAZ-PT-NOTRE-D.	Enfouissement départ Arthaz		<b>184,1</b>
SAINT-FELIX	Enfouissement de l'ossature du départ St Félix		<b>182,6</b>
ANNECY-LE-VIEUX	Enfouissement liaison grandes Goule - centre technique		<b>77,0</b>
FTERNES	Enfouissement départ Vinzier		<b>70,0</b>
BELLEVAUX	Enfouissement liaison Hirmentaz Les Mouilles		<b>64,7</b>
VILLAZ	Enfouissement départ Thorens		<b>54,3</b>
LORNAY	Enfouissement départ Barrage - coordination SYANE		<b>30,8</b>
COLLONGES-SOUS-SAL.	Enfouissement antenne Corbaz		<b>29,3</b>
CERNEX	Enfouissement - programme qualité TOP 15 départ Cernex		<b>27,5</b>
THORENS-GLIERES	Enfouissement départ Thorens tronçon 2		<b>24,9</b>
TALLOIRES	Enfouissement tronçon Talloires Balmettes		<b>22,7</b>
MEILLERIE	Enfouissement - programme qualité TOP 15 départ Sagradranse		<b>21,7</b>

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

Commune	Libellé de l'affaire	Modernisation HTA et BT	Montant des dépenses en 2012 (en k€)
BERNEX	Bouclage des départs Bernex & Noailles		<b>224,8</b>
LA COTE-D'ARBROZ	Bouclage de 2 départs Chery & Essert		<b>163,9</b>
SIXT-FER-A-CHEVAL	Renouvellement réseaux aériens par enfouissement liaison Nambride - Giffre Nant du départ Sixt		<b>138,5</b>
MARCELLAZ-ALBANAIS	Bouclage Marcellaz_Montagny		<b>125,9</b>
ST-JEAN-D'AULPS	Renouvellement autoporté alimentant un Télésiège		<b>123,0</b>
ANNECY-LE-VIEUX	Renouvellement de câbles papiers piste cyclable		<b>103,6</b>
SCIONZIER	Renouvellement de câbles papiers départ PTT		<b>100,0</b>
ANNEMASSE	Renouvellement de câbles papiers tracé BHNS		<b>99,0</b>
MEGEVE	Renouvellement de câbles papiers Thelevey Rochette		<b>60,4</b>
CHAMONIX-MONT-BLANC	Renouvellement de câbles papiers Majestic Prieuré Départ BARRAT		<b>57,0</b>
SEYNOD	Bouclage et enfouissement Champfleuri		<b>56,7</b>
FAVERGES	Renouvellement de câbles papiers Lespiece Gymnase		<b>53,9</b>
ANNECY	Renouvellement de câbles papiers - clinique du Lac rue Theuriet		<b>47,7</b>
ANNECY	Renouvellement de câbles papiers Californie Les Parons		<b>42,5</b>
MORZINE	Bouclage Pré Favre_Nyon Gué		<b>38,6</b>
LA ROCHE-SUR-FORON	Renouvellement de câbles papiers -Tronçon Campanules La Roche		<b>33,2</b>
ANNEMASSE	Renouvellement de câbles papiers - Tronçon Vallon Ecole		<b>31,1</b>
ANNECY	Renouvellement de câbles papiers - Tronçon place Annapurna av Novel		<b>30,6</b>
ANNECY	Renouvellement de câbles papiers sur trace 63KV		<b>30,4</b>
VILLE-LA-GRAND	Renouvellement de câbles papiers tracé BHNS		<b>28,5</b>
EPAGNY	Restructuration réseau - suppression tronçon aérien départ Poisy village		<b>28,3</b>
FETERNES	Prolongation durée vie avec remplacement 9 supports bois		<b>27,5</b>
ANNECY	Suppression autotransfo suite changement de tension départ Pommarie		<b>23,3</b>
DEMI-QUARTIER	pose OMT Chosalan départ Lebettex		<b>22,0</b>
ANNECY	Renouvellement de câbles papiers place Ste Claire		<b>21,9</b>
AYSE	Renouvellement liaison Mimonnet		<b>21,8</b>
ANNEMASSE	Renouvellement de câbles papiers - liaison Vallon Gardes mobiles		<b>21,2</b>
SCIONZIER	pose OMT Rovagny bas		<b>21,2</b>
CHAUMONT	Prolongation durée vie avec remplacement 8 supports bois Frangy		<b>20,5</b>
COLLONGES-SOUS-SALEVE	Renouvellement câbles papier Poste TERRASSES		<b>36,3</b>
BONS-EN-CHABLAIS	Renouvellement BT aérien fil nu par torsadé poste Blancs		<b>21,5</b>

### 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	Modification d'ouvrages à la demande de tiers		Montant des dépenses en 2012 (en k€)
	Libellé de l'affaire	HTA et BT	
ST-CERGUES	DO* - 2 x 2 VOIES MACHILLY - désenclavement du Chablais		225,9
VALLORCINE	Modernisation du Tunnel des Montets		81,1
SEYNOD	DO - BALMONT		77,7
ST-GERVAIS-LES-BAINS	DO - Demande INFRAROUTE		73,3
YVOIRE	Enfouissement à la demande de tiers		62,9
VIRY	DO - à la demande de tiers		61,0
CORNIER	DO - à la demande de la mairie		59,8
RUMILLY	DO - Lot Haut Guéron		53,1
FILLINGES	DO - Poste Stade		50,7
MORZINE	DO - pour TELEPHERIQUE		46,6
SEYNOD	DO - POSTE LA CANAUD		42,4
ANNECY	DO - poste clinique		36,5
MEYTHET	DO réseaux HTA et BT - à la demande de la mairie		30,3
ANNEMASSE	DO - Secteur DESNOD		30,2
BEAUMONT	DO - Les Travers Beaumont		29,1
DOUSSARD	DO - à la demande d'un client		28,3
MARNAZ	DO - BONTAZ		28,3
BONNE	DO - à la demande de tiers		25,7
ETREMBIERES	DO - à la demande de tiers LD CONCEPT		25,0
VAL-DE-FIER	DO - construction de VILLAS		24,5
ETREMBIERES	DO - à la demande de tiers		23,7
SAINT-JEOIRE	DO - à la demande d'un client		22,2
SEYTRoux	DO - à la demande de tiers		22,0
SALES	DO - à la demande d'un client		21,1
REIGNIER-ESERY	DO - à la demande de tiers		20,6
EVIAN-LES-BAINS	DO - CABLE-GOLF		20,2
EXCENEVEX	DO POTEAU - à la demande de la mairie		20,1
BRETHONNE	DO - GROUPE SCOLAIRE		47,5
ANNEMASSE	DO Câble - MARIE CURIE		27,0
EPAGNY	DO - COFFRET client		20,1
ANNECY	DO -POTEAU-LE KATURA	* DO : Déplacement d'ouvrages	20,0

Commune	Sécurité et obligations réglementaires		Montant des dépenses en 2012 (en k€)
	Libellé de l'affaire	HTA et BT	
VILLAZ	Mise en conformité Disonche départ Thorens		29,7
LA CHAPELLE-D'ABONDANCE	REFECTION POSTE DP VILLE DU NANT		64,4

## C.2 Les clients

### C.2.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Total des clients de la concession	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	410 961	<b>419 355</b>	2,0%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	4 445 868 521	<b>4 581 263 215</b>	3,0%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	152 903 634	<b>162 705 644</b>	6,4%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	403 462	411 776	2,1%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	2 404 624 838	2 492 803 582	3,7%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	98 983 377	105 925 850	7,0%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	6 204	6 285	1,3%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	722 533 779	755 313 069	4,5%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	28 542 121	30 423 841	6,6%

Total des clients HTA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	1 295	1 294	-0,1%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	1 318 709 904	1 333 146 564	1,1%
Recettes d'acheminement <i>en €</i>	25 378 136	26 355 952	3,9%



### C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

**Erratum** : Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessus prennent en compte cette correction.

**Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales**

Les données recettes fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes, sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

Totaux tarifs réglementés	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de clients	387 791	392 722	1,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	3 743 919 412	3 819 578 075	2,0%
Recettes <i>en € HT</i>	336 830 391	338 683 382	0,6%

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

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

Tarif bleu	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de clients	380 823	385 672	1,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	2 263 516 401	2 278 618 687	0,7%
Recettes <i>en € HT</i>	209 562 239	211 978 965	1,2%

Tarif jaune	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de clients	4 920	5 032	2,3%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	539 491 050	569 774 820	5,6%
Recettes <i>en € HT</i>	53 134 215	53 600 665	0,9%

Tarif vert	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de clients	2 048	2 018	-1,5%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	940 911 960	971 184 568	3,2%
Recettes <i>en € HT</i>	74 133 938	73 103 751	-1,4%



### C.2.3 La qualité des relations et des services

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

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

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

Pour 2012, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

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

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Sur la Haute-Savoie	
	2011	2012
Clients particuliers	90,0%	89,7%
Clients professionnels BT ( $\leq$ 36kVA)	81,7%	89,1%

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

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2011	2012
Clients C2-C4 (BT ou HTA hors CARD)	80,3%	82,3%
Clients entreprises CARD HTA	91,7%	88,2%

##### L'amélioration du traitement des 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, à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires et à adapter le cas échéant ses pratiques.

En 2012, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réclamations (en %)	SYANE	
	2011	2012
Taux de réponses sous 30 jours	96,5%	89,6%

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

Interventions et prestations techniques (en %)	ERDF Annecy Léman	
	2011	2012
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,6%	96,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,8%	99,0%



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

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

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

La clientèle est répartie en quatre segments :

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

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

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

	EDF Rhône-Alpes Auvergne	
	2011	2012
Clients particuliers	84,7%	<b>89,3%</b>
Clients professionnels	85,6%	<b>87,4%</b>
Clients collectivités locales	82,0%	<b>80,0%</b>
Clients entreprises (national)	74,2%	<b>77,0%</b>

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

##### Réclamations écrites (en nb)

	2011	2012	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	21 114	<b>33 962</b>	60,9%

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

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

##### Conseils tarifaires (en nb)

	2011	2012	Variation
Concession	38 112	<b>39 502</b>	3,6%

## C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

### Les Fonds de solidarité pour le logement

Les Fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone. Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département avec un ensemble de partenaires. A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Haute-Savoie est de 105 000 euros (aides curatives).

##### Participation EDF au FSL (en €)

	2011	2012	Variation
Haute-Savoie	112 000	<b>105 000</b>	-6,3%

608 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

### Le Tarif de première nécessité (TPN)

##### Bénéficiaires du TPN (en nb)

	2011	2012	Variation
Concession	2 288	<b>4 110</b>	79,6%





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

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

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

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

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

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

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

##### Des données comptables enregistrées nationalement

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

##### Des données extracomptables directement enregistrées à la maille de la concession ou de la commune

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

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

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

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

Au niveau global, le total des produits - charges des concessions est toujours égal au résultat d'exploitation (normes françaises) d'ERDF. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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

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

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

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	2011	2012
Recettes d'acheminement	146 464	159 215
dont clients HTA	31 618	32 384
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	99 295	106 272
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	23 005	24 415
dont autres	-7 455	-3 856
Recettes de raccordements et prestations	8 069	9 068
dont raccordements	5 899	6 859
dont prestations	2 169	2 209
Autres recettes	4 718	4 610
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>159 250</b>	<b>172 892</b>
Autres produits	21 291	22 338
Production stockée et immobilisée	13 232	15 674
Reprises sur amortissements et provisions	6 880	5 357
Autres produits divers	1 178	1 307
<b>Total des produits</b>	<b>180 541</b>	<b>195 230</b>

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	2011	2012
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	90 882	96 431
Accès réseau amont	39 715	42 983
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	18 558	19 308
Redevance de concession	4 932	2 466
Autres consommations externes	27 677	31 674
Impôts, taxes et versements assimilés	8 263	9 021
Contribution au Facé	4 359	4 996
Autres impôts et taxes	3 904	4 025
Charges de personnel	24 675	26 353
Dotations d'exploitation	32 713	31 915
Dotation aux amortissements DP	18 142	18 423
Dotation aux provisions DP	5 143	4 202
Autres dotations d'exploitation	9 428	9 290
Autres charges	3 780	3 511
Charges centrales	4 843	4 974
<b>Total des charges</b>	<b>165 156</b>	<b>172 206</b>

Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	
<b>Montant</b>	<b>4 505</b>	<b>5 398</b>

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
<b>Montant</b> (y compris contribution à l'équilibre)	<b>10 880</b>	<b>17 626</b>

### C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

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

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

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

Charges	Mode de répartition principal pour la concession
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés
Redevance de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients
Impôts Taxes et versements assimilés	
Contribution au Facé	Au prorata des kWh acheminés en BT (formule Facé)
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Clé Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients
Dotations d'exploitation	
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients
Autres charges	Au prorata du nombre de clients

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



### Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

- **Recettes d'acheminement** : il s'agit :
  - **de l'acheminement livré et facturé** : clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
  - **de l'acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent positive ou négative). Il s'agit principalement de l'énergie en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des Produits.
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

**Chiffre d'affaires** : il représente la somme des recettes du distributeur.

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

### Charges

Elles sont cette année présentées, de la façon suivante :

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

- **Accès réseau amont** : charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2012.

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

- **CAS FACE (compte d'affectation spéciale « Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale)** : La « Contribution au FACE », versée par ERDF au niveau national et dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale
- **Autres impôts et taxes** : principalement les impôts directs locaux.
- On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : la TVA).



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

**Charges de personnel** : elles comportent les salaires et traitements ainsi que les charges sociales. Depuis 2010, au sein de la rubrique achats et charges d'exploitation, la ventilation des charges de personnel affectées à l'exploitation est différente pour les agents travaillant sur le réseau (au prorata des km de réseau) et pour les autres agents (au prorata du nombre de clients).

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

- **Dotations aux amortissements DP** : cette charge correspond à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concessionnaire, d'autre part celui des financements du concédant en zone urbaine.
- **Dotations aux provisions DP** : cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement à l'identique et la valeur d'origine des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables par le concessionnaire avant le terme de la concession.

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

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

### Contribution à l'équilibre

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

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF. Elle symbolise de ce fait l'intérêt général et non la performance économique au périmètre local.

## C.4 Les données patrimoniales

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

Sur la concession

<b>Immobilisations concédées</b> (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	228 988	99 869	129 119	330 849	44 513
dont aérien	50 726	30 152	20 574	91 041	25 876
dont souterrain	178 262	69 717	108 545	239 808	18 637
Canalisations BT	321 475	119 363	202 113	440 008	21 503
dont aérien	52 590	30 217	22 374	93 205	8 779
dont souterrain	268 885	89 146	179 739	346 803	12 724
Postes HTA/BT	88 283	53 626	34 658	128 235	15 362
Autres biens localisés	9 353	4 953	4 400	11 241	911
Branchements/CM	138 048	45 810	92 238	182 748	18 006
Comptage	33 014	19 477	13 538	33 014	0
Transformateurs HTA/BT	26 874	13 378	13 496	37 424	6 299
Autres biens non localisés	2 443	1 248	1 195	2 630	84
<b>Total biens concédés</b>	<b>848 478</b>	<b>357 723</b>	<b>490 755</b>	<b>1 166 149</b>	<b>106 678</b>

#### Définitions :

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

La valeur nette comptable correspond à la valeur brute, diminuée des amortissements industriels, pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages. Les principales durées d'utilité estimées sont les suivantes : canalisations BT aériennes torsadées : 50 ans, autres canalisations HTA et BT : 40 ans ; postes HTA/BT : 30 ans ; transformateurs HTA-BT : 40 ans ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2012, 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.



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

Sur la concession

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2012 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2012
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedant & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	222 836	6 898	1 311	2 057	228 988
dont aérien	51 921	96	31	1 322	50 726
dont souterrain	170 916	6 802	1 279	735	178 262
Canalisations BT	308 929	7 413	6 985	1 852	321 475
dont aérien	53 336	690	162	1 598	52 590
dont souterrain	255 592	6 723	6 824	254	268 885
Postes HTA/BT	86 412	1 620	638	387	88 283
Autres biens localisés	9 297	385	74	404	9 353
Branchements/CM <sup>7</sup>	126 944	8 090	3 532	518	138 048
Comptage	32 410	1 138	0	534	33 014
Transformateurs HTA/BT	25 433	1 343	181	84	26 874
Autres biens non localisés	2 337	114	-8	0	2 443
<b>Total actifs concédés</b>	<b>814 597</b>	<b>27 002</b>	<b>12 714</b>	<b>5 835</b>	<b>848 478</b>

#### Définitions :

Les valeurs brutes « pro forma » correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2012.

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.

<sup>7</sup> cf. en partie A.4.2., les précisions concernant l'affectation des coûts des branchements au périmètre de la concession



### C.5 Les flux financiers de la concession

#### C.5.1 La redevance de concession

##### Les modalités de calcul

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 le terme R1 de cette redevance, dit de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, 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 le terme R2, dit « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissements effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

#### Les montants des redevances au titre de l'exercice 2012

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Redevance R1	432 539	<b>442 906</b>	2,4%
Redevance R2	4 499 561	<b>2 023 395</b>	-55,0%

#### C.5.2 Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS FACE

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par ERDF, il convient de noter que le SYANE bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACE).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribuées au titre de 2012 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en €)
Haute-Savoie	<b>5 087 000</b>

Les aides accordées sur cette base sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution à travers leurs contributions annuelles au CAS FACE, conformément à l'article L.2224-31 du CGCT. ERDF, principale contributrice, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACE.



### C.5.3 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 de la participation (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Article 8 « travaux environnement »	360 000	<b>250 000</b>	-30,6%

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

Commune	Adresse des travaux	Versements ERDF (en k€)
ALLINGES	Le noyer	25
ANNECY	Avenue Gambetta	21
ANNECY LE VIEUX	Ferme Lafin	27
MONT SAXONNEX	Route de Brison	53
EVIAN-LES-BAINS	Route des Certes	23
FAVERGES	Hameau du Villaret	49
ST PIERRE EN FAUCIGNY	Rue de la Bornette	35
THYEZ	Les Mollards	18



# D. Vos interlocuteurs



D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF .....	91
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF .....	92



**Le concessionnaire est représenté localement par  
ERDF**

**Yannick PERIN**

**Directeur Territorial**

5 boulevard Decouz – BP 2334  
BP 2334 - 74011 ANNECY CEDEX  
Tel : 04 50 65 36 10– Fax : 04 50 65 36 15

**EDF**

**Damien NOTIN**

**Directeur du Développement Territorial**

5 boulevard Decouz - BP 2334  
74011 ANNECY CEDEX  
Tel : 04 50 65 37 93 – Fax : 04 50 65 37 77





### D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
RAFFY Véronique	Chef d'agence	04 50 65 39 04	<a href="mailto:veronique.raffy@erdf.fr">veronique.raffy@erdf.fr</a>
GAUTHERON Monique	Service concessions	04 50 65 37 60	<a href="mailto:monique.gautheron@erdf.fr">monique.gautheron@erdf.fr</a>
BRUN Patrick	Interlocuteur privilégié	04 50 96 66 74	<a href="mailto:patrick-b.brun@erdf.fr">patrick-b.brun@erdf.fr</a>
LONG Jean-Pierre	Interlocuteur privilégié	04 50 48 73 29	<a href="mailto:jean-pierre.long@erdf.fr">jean-pierre.long@erdf.fr</a>
MORAND Francis	Interlocuteur privilégié	04 50 91 87 61	<a href="mailto:francis.morand@erdf.fr">francis.morand@erdf.fr</a>
BOURDAIRE Bruno	Interlocuteur privilégié	04 50 87 89 04	<a href="mailto:bruno.bourdaire@erdf.fr">bruno.bourdaire@erdf.fr</a>

### L'organisation régionale d'ERDF



### Les accueils d'ERDF :

#### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » : Pour la concession : **N° 09 726 750 74**

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

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Électricité** » (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux. L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux.

**ARÉ Alpes**  
**11 Rue Félix Esclangon**  
**38000 GRENOBLE**

**N°AZUR : 08 10 14 46 84**  
**Fax : 04 38 12 28 10**  
**courriel : [erdf-are-sillon-alpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-sillon-alpin@erdfdistribution.fr)**



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

#### Accueil raccordement des producteurs ≤ 36 KVA

☎ : **08 20 03 19 22** Après connexion, la saisie du numéro de département concerné par le raccordement réoriente l'appel vers l'entité qui est chargée de traiter le dossier.

[erdf-areprod-inf36-sillonalpin@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-inf36-sillonalpin@erdfdistribution.fr)

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

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

☎ : **08 20 03 19 22**

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

#### Accueil raccordement des producteurs HTA

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

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

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

### Accès par internet

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

#### Consommation

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

#### Production

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

## D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Damien NOTIN	Directeur du Développement Territorial	04 50 65 37 93 06 10 51 04 73	<a href="mailto:damien.notin@edf.fr">damien.notin@edf.fr</a>
Michel BERCHER	Référent Concessions et Proximité	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	<a href="mailto:michel.bercher@edf.fr">michel.bercher@edf.fr</a>

### 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).



## D. Vos interlocuteurs

### Elle assure la relation contractuelle avec :

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

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

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

#### Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 16 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr)
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- 5 Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

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

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région Rhône-Alpes Auvergne. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) et [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr).  
Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.
- des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. **Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.**


### Les points d'accueil physique sur votre département

Points d'accueil	Sites	Horaires d'ouverture
Boutique	5, avenue des Romains - 74000 ANNECY	9h30 - 12h30 et 14h00 - 18h00 du lundi au vendredi  sauf mardi 9h30 - 12h30 et 15h00 - 18h00
Points Services	La Roche sur Foron, Megève, Morzine, Rumilly, Saint Julien en Genevois.	



## D. Vos interlocuteurs

### Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 39 44 15</b> (QE) <b>09 69 39 33 05</b> (SIMM)	Les clients Particuliers	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
<b>39 29</b>		Projets et travaux « Economies d'Énergie »
<b>0 800 650 309</b> numéro vert gratuit 24h / 24 et 7 jours / 7	Les clients Solidarité	Information, orientation
<b>0 800 333 123</b> numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TPN
<b>0 800 333 124</b> numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TSS
<b>0 810 810 114</b>	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
<b>0 810 333 776</b>	Les clients Professionnels	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
<b>04 26 70 00 01</b>	Les clients Collectivités Locales	
<b>04 26 70 00 01</b>	Les Bailleurs Sociaux	
<b>0 820 821 333</b>	Les clients Entreprises	
<b>0 820 144 006</b>	Les clients Grandes Entreprises	
<b>0 820 142 004</b> Industries de Transformation Aval	Les clients Grands Comptes	
<b>0 820 142 005</b> Industries de Réseaux		
<b>0 820 142 006</b> Tertiaire		

### Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Alain BUTTARD	Correspondant Solidarité	04 76 00 77 57 06 63 33 09 91	<a href="mailto:alain.buttard@edf.fr">alain.buttard@edf.fr</a>
Agnès REQUEJO	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	04 76 29 93 10 06 17 58 18 94	<a href="mailto:agnes.requejo@edf.fr">agnes.requejo@edf.fr</a>
Karine OBEROSLER, François-P. BERMOND, Bruno BOURDIN	Attaché commercial Collectivités Locales	04 26 70 00 01	<a href="mailto:edfcollectivités-raa@edf.fr">edfcollectivités-raa@edf.fr</a>
Patrick FORTIN	Attaché commercial Bailleurs Sociaux	04 26 70 00 01	<a href="mailto:edfcollectivités-raa@edf.fr">edfcollectivités-raa@edf.fr</a>





PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE

