COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE GESTION DES ÉNERGIES DE LA REGION LYONNAISE

SIGERLy

2012

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

ERDF
ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

EDF

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 ; 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.

Erratum - CRAC 2012

- **Page 16 : Continuité de fourniture**

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	42,7	36,6	-14,4%

Le niveau de qualité d'alimentation, déjà à un très bon niveau en 2012, s'améliore encore en 2013, avec une baisse de plus de 14% du temps moyen de coupure.
Cette amélioration est due à la baisse du temps moyen de coupure sur incident (- 3,5 minutes) et à celle du temps moyen pour travaux (- 2,7 minutes).

Lire : « Le niveau de qualité d'alimentation, déjà à un très bon niveau en 2011, s'améliore en 2012, … ».

- **Page 68 : Réseau et qualité de desserte / Réseau Basse Tension (BT)**

Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	Concession		
	2011	2012	Variation
Réseau souterrain	2 649 824	2 725 290	2,8%
Réseau torsadé	828 496	808 764	-2,4%
Réseau aérien nu	210 100	205 463	-2,2%
Dont fils nus de faibles sections	26 076	25 311	-2,9%
Réseau total aérien	1 038 596	1 014 227	-2,3%
Total réseau BT	3 688 420	3 739 517	1,4%
Taux d'enfouissement BT	71,8%	72,9%	*

Ajout des variations 2012-2011 (problème dans la maquette source).

- **Page 75 : Travaux de raccordement des producteurs et des consommateurs**

SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), VOIE ROMAINE	23 520

Ce chantier ne concerne effectivement pas la commune de Saint Priest, mais celle de Craponne.

Septembre 2013

Sommaire

Éditorial 03
L'année 2012 en quelques dates 04
Les perspectives pour 2013 08
Focus sur le réseau public de distribution 11
Les chiffres clés de la concession 12

A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire 15
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. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 45
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

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire 67
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

D. Vos interlocuteurs 93
D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Éditorial

La présentation du compte-rendu annuel d'activité est l'occasion d'un moment privilégié de dialogue avec le SIGERLy, 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.

En Rhône-Alpes et en Bourgogne, ERDF a investi près de 47 millions d'euros supplémentaires: 373 millions d'euros ont ainsi été mobilisés sur le réseau de distribution publique, principalement pour en améliorer la qualité. **Sur le territoire du SIGERLy, près de 24,3 millions d'euros, en augmentation de 3 millions d'euros au regard de 2011, ont été investis pour le raccordement de nouveaux clients et producteurs, ainsi que pour l'amélioration du patrimoine**.

Malgré l'enchaînement d'événements climatiques en 2012, la distribution d'électricité sur le territoire national, se maintient qualitativement à un bon niveau. Déjà à un très bon niveau en 2012, la qualité d'alimentation des communes du SIGERLy s'améliore encore : le temps moyen de coupure diminue de 6 minutes pour atteindre 37 minutes.

Sur le périmètre régional, le chiffre d'affaires s'élève à 1 815 millions d'euros en progression de 6,5% 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 4,5 millions de clients répartis sur les 175 000 kilomètres de réseau exploités se sont montrés satisfaits des prestations d'ERDF à près de 93%. Pour conforter ce résultat, ERDF veut réinvestir 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'accentuer 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 nos 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 le SIGERLy les défis économiques, sociaux et environnementaux liés à la transition énergétique.

Christian MISSIRIAN

Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne

Didier NADAL

Directeur ERDF

Territoire Lyon Métropole

Tarifs

Le 1er 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 1er 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 1er août 2009 pour une durée de 4 ans.

Évolutions législatives et réglementaires

Le 1er 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 1er janvier 2013, mais les dispositions relatives au récapitulatif annuel seront applicables à partir du 1er 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 1er 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. Au sein de ce groupe, le SIGERLy participe à l'évaluation.**

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 juin, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, a pu rencontrer près de 200 élus et acteirs du monde socio économique lors de la « Rencontre régionale d'ERDF » à Lyon. et leur présenter la nouvelle organisation territoriale de l'entreprise. L'objectif de ces journées 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.

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 1er 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.

Les relations locales entre le SIGERLy et ERDF

Le 24 janvier, le SIGERLy et ERDF ont présenté et partagé leurs programmes de travaux respectifs.

Le 9 mars, ERDF a présenté le compte rendu d'activité 2010 à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du SIGERLy.

Les 27 mars, 24 mai, 27 septembre et 13 décembre : réunions trimestrielles de travail entre le SIGERLy et ERDF.

Le 3 juillet, ERDF a présenté le compte rendu d'activité 2011.

Le 9 octobre, le Président, les Vice-Présidents, le Directeur et les responsables de service du SIGERLy ont pu échanger avec ERDF sur les projets de réseaux intelligents dans l'agglomération lyonnaise.

A cette occasion, un bilan du déploiement de Linky a été réalisé. En visitant l'Agence de Conduite Régionale, chacun a pu constater les premières concrétisations de ces expérimentations, comme les fonctions avancées de conduite, permettant la réalimentation très rapide des clients en cas de coupure pour incident sur le réseau moyenne tension.

Le 17 décembre : tenue de la première conférence départementale relative à la loi NOME, pour le département du Rhône.

A cette occasion, le SIGERLy, ERDF, et les 3 autres autorités concédantes du département ont pu exposer au représentant de l'Etat, leur vision de la qualité d'alimentation dans le Rhône, et leurs prévisions d'investissement. En 2012, 49 conférences départementales se sont tenues sur le territoire métropolitain.

Durant l'année 2012, le SIGERLy et ERDF ont examiné, comme le prévoit le cahier des charges, l'opportunité d'un avenant quinquennal. Ce travail se poursuit en 2013. Le SIGERLy a aussi exercé son rôle de contrôle de la concession.

La négociation sur le taux de maîtrise d'ouvrage du SIGERLy à prendre en compte dans le calcul de la redevance a abouti à une revalorisation de ce taux, qui passe de 3,8% à 6%.

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.

Partenariats

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 accompagne aussi la mise en place de la nouvelle réglementation DT/DICT et l'amélioration de la prévention et de la sécurité.

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 12 mai, ERDF et GRAND LYON HABITAT, Office Public de l'Habitat, ont lancé un dispositif pédagogique permettant à un millier de locataires équipés de compteurs Linky d'accéder à leurs données de consommation électrique, par la mise à disposition d'un site internet sécurisé et gratuit : **Watt & Moi**. Les premiers bilans de l'expérimentation sont positifs. Le groupe de travail « Comptage » de la Commission de Régulation de l'Energie, auquel participe le SIGERLy, suit avec intérêt cette expérimentation.

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 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 1er 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 1er 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 1er 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.

2013, UNE ANNEE FERTILE EN PROJETS SMARTGRIDS SUR L'AGGLOMERATION LYONNAISE

ERDF anticipe afin de se préparer au virage technologique majeur que représentent les réseaux intelligents. A ce titre, ERDF s'investit dans de nombreux projets smart grids sur l'agglomération, aux côtés des collectivités, industriels, fournisseurs d'énergie, universitaires, afin de tester en situation réelle le résultat des recherches actuelles dans le domaine des réseaux intelligents. En 2012-2013, 5 millions d'euros ont été investis sur l'agglomération lyonnaise par l'entreprise pour les principaux projets de smart grids.

Parmi ceux-ci, le SIGERLy et ERDF vont expérimenter la remontée d'informations utiles au pilotage d'une installation photovoltaïque exploitée par le SIGERLy.

Les perspectives

GreenLys

Projet phare du programme d'investissements d'avenir suite à « l'Appel à manifestation d'intérêts » lancé par l'ADEME en 2009, **le consortium GreenLys** représente un investissement de 40 millions d'euros.

Piloté par ERDF, le consortium associe des industriels et des universitaires, dont GEG, GDF Suez, Schneider Electric, Grenoble INP, ATOS World Grid, Alstom Grid, CEA, CNRS LEPII, RAEE et Hespul. GreenLys en chiffres : 4 ans d'expérimentation, 1 000 clients testés sur Lyon et Grenoble, et 40 sites tertiaires.

Autour du système Linky déjà déployé, ERDF teste un réseau « auto-cicatrisant » (auto-reconfiguration du réseau en cas d'incident), et des offres innovantes de maîtrise de l'énergie (effacement).

Lyon Smart Community

Lyon Smart Community est un projet porté par le NEDO (équivalent de l'ADEME japonais) et le Grand Lyon, qui représente 50 millions d'euros d'investissements sur 3 ans. En test : un bâtiment « éco-efficace » de 12 500 m² à énergie positive sur Lyon Confluence. Ce projet mettra aussi en œuvre le concept de « smart home » en équipant 250 habitations « d'energybox » (systèmes communicants, tablettes, smartphones, etc ...) et testera les charges normales et rapides de véhicules électriques.

ERDF est principalement impliquée dans deux lots : « véhicule électrique et réseau » et « habitation et smart home ».

Pour le premier, 6 stations de charge de véhicules électriques en auto-partage seront raccordées au réseau en juin 2013. Sur ces équipements, le couplage entre charge des véhicules et production photovoltaïque du quartier est testé grâce à un pilotage informatique commun entre ERDF et Toshiba.

Pour le second, un système d'échanges d'informations entre données de comptage et outils de pilotage (CMS : Community Management System) sera testé en septembre 2013 sur un ensemble de 250 logements du parc locatif de Grand Lyon Habitat (quartier Sainte Blandine), équipés de compteurs Linky.

Transform

Transform est l'un des plus importants projets européens de « Smart cities & Communities » axé sur la planification énergétique. Il est développé sur 3 ans dans le cadre de travaux collaboratifs de l'Union Européenne avec le Grand Lyon, les villes d'Amsterdam, Copenhague, Hambourg, Gènes, Vienne et plusieurs distributeurs dont ERDF et ENEL. Ce projet, piloté par le Grand Lyon, et porté au niveau européen par la ville d'Amsterdam vise à étudier la transition énergétique pour la ville du futur. Une cité « éco-responsable » dans laquelle l'ensemble des fluides et des énergies contribuera à améliorer le bilan carbone. Elle favorisera les modes de transports doux et économes et intègrera des solutions « éco-efficace » pour un bâti répondant aux nouvelles normes environnementales. La zone de test concerne l'ensemble du nouveau quartier de la Part-Dieu.

ERDF contribue au diagnostic énergétique initial du quartier en fournissant des données agrégées issues des données de comptage et des données de réseau. L'objectif consiste à en dresser la cartographie d'ici fin 2013. ERDF apporte son expertise de planification des réseaux afin de réaliser différents scénarii énergétiques du quartier à horizon 2030. En particulier, une planification « smart » sera proposée en tirant bénéfice des démonstrateurs smart grids « GreenLys » et « Smart Electric Lyon ».

Infini Drive

Infini Drive est un projet de Recherche et Développement piloté par ERDF. Il vise à concevoir le dispositif de charge des nouvelles flottes de véhicules électriques du Groupe La Poste et d'ERDF. Avec Infini Drive, ERDF contribue à la construction d'une architecture de charge, répondant aux besoins des utilisateurs sans altérer la performance du réseau. ERDF facilite la réussite du déploiement d'un parc important de véhicules électriques sur sa propre flotte : dès juin 2013, 25 véhicules électriques seront mis à disposition des techniciens d'intervention de Décines et Lyon Duguesclin.

Smart Electric Lyon

Lancé à l'initiative d'EDF sur le territoire du Grand Lyon, **Smart Electric Lyon** est l'un des plus importants programmes d'expérimentations sur l'évolution des usages de l'énergie électrique. Il vise à tester à grande échelle des innovations qui permettront à près de 25 000 consommateurs, particuliers, entreprises, collectivités, de mieux connaître et comprendre leur dépense d'énergie et d'agir pour réduire leur consommation.

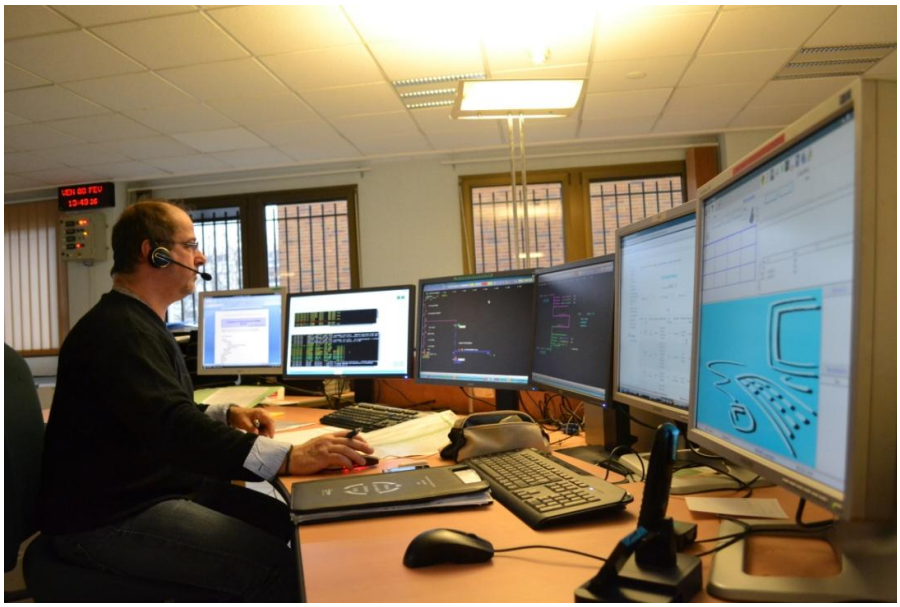
Un consortium de 19 partenaires, des industriels et PME des filières électriques et télécoms, des universitaires, proposera des solutions pour favoriser la transition énergétique vers plus de sobriété, une meilleure prise en compte des politiques locales et une évolution en profondeur des comportements.

Cette initiative soutient le leadership de la filière industrielle française en faisant émerger de nouveaux marchés sur les réseaux électriques intelligents à destination des consommateurs. Elle mobilise plusieurs disciplines de recherche afin de garantir l'évaluation expérimentale et de valider le retour d'expérience sur un territoire déjà équipé de compteurs communicants.

Ce projet de 70 millions d'euros d'investissement total sur 5 ans est accompagné par l'ADEME au titre du programme Développement de l'économie numérique - action réseaux électriques intelligents des Investissements d'Avenir.

Smart Electric Lyon contribue à la volonté politique du Grand Lyon d'agir pour *« une métropole attractive, intelligente et durable ».*

Le 14 mai, l'atelier - débat sur la place des smartgrids dans la transition énergétique a réuni 200 personnes.



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). Ce contrat de concession a été signé avec le SIGERLy le 28 juin 2006, pour une durée de 25 ans.

L'alimentation en électricité de la concession

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

Les postes-sources

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

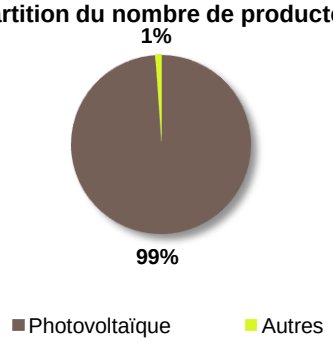
Votre concession en quelques chiffres clés

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

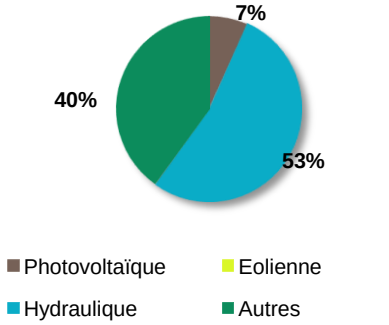
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession : 1 993 clients en injection (4,8 % vs 2011) et 398 485 clients en soutirage (1,9 % vs 2011)

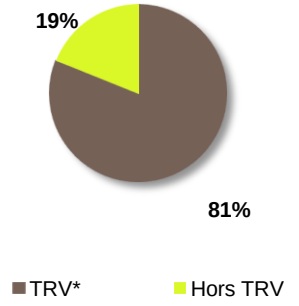
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs

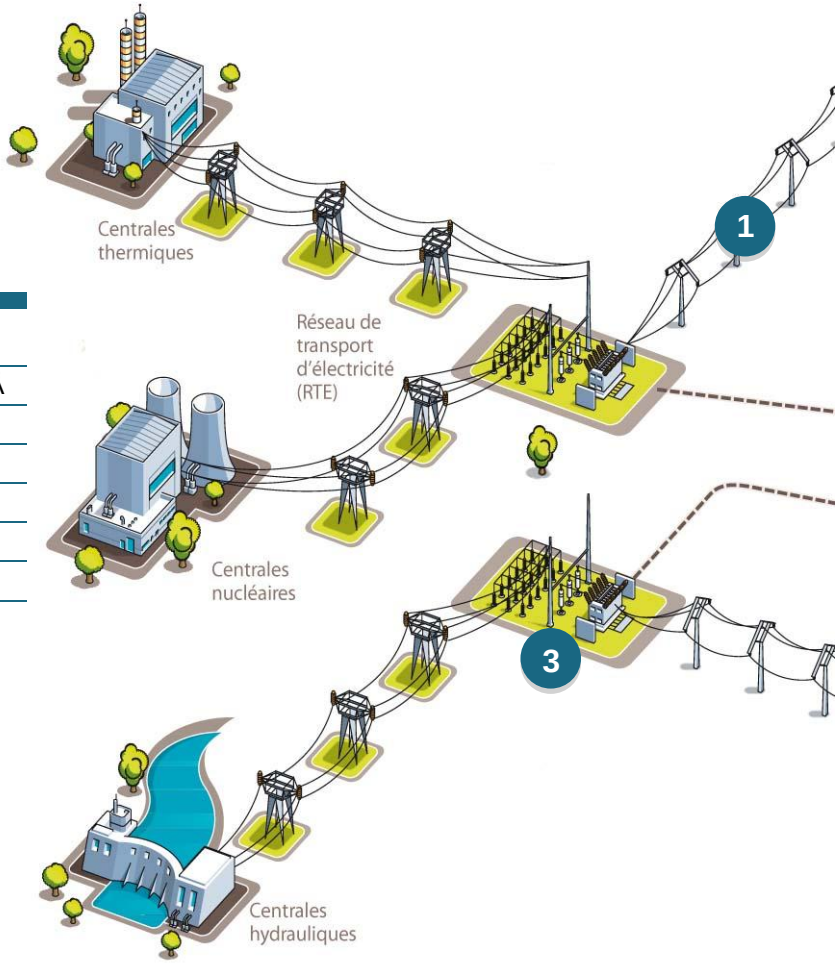


Répartition de l'énergie livrée



Chiffres clés

1	2 198	km de réseau moyenne tension HTA
2	1 993	installations de production
3	14	postes-sources
4	3 922	postes de transformation
5	398 485	clients
6	3 740	km de réseau basse tension

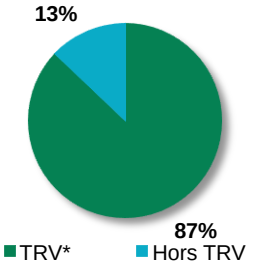


Les chiffres clés de la concession

La qualité de desserte :

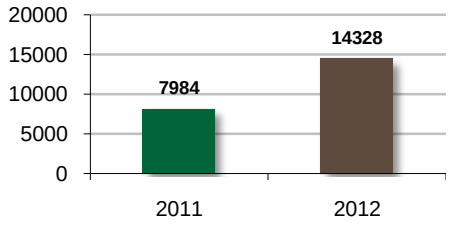
Critère B : 36,6 minutes
(- 6,1 minutes vs 2011)

Répartition du nombre de consommateurs

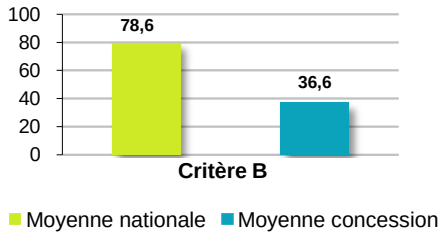


*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité

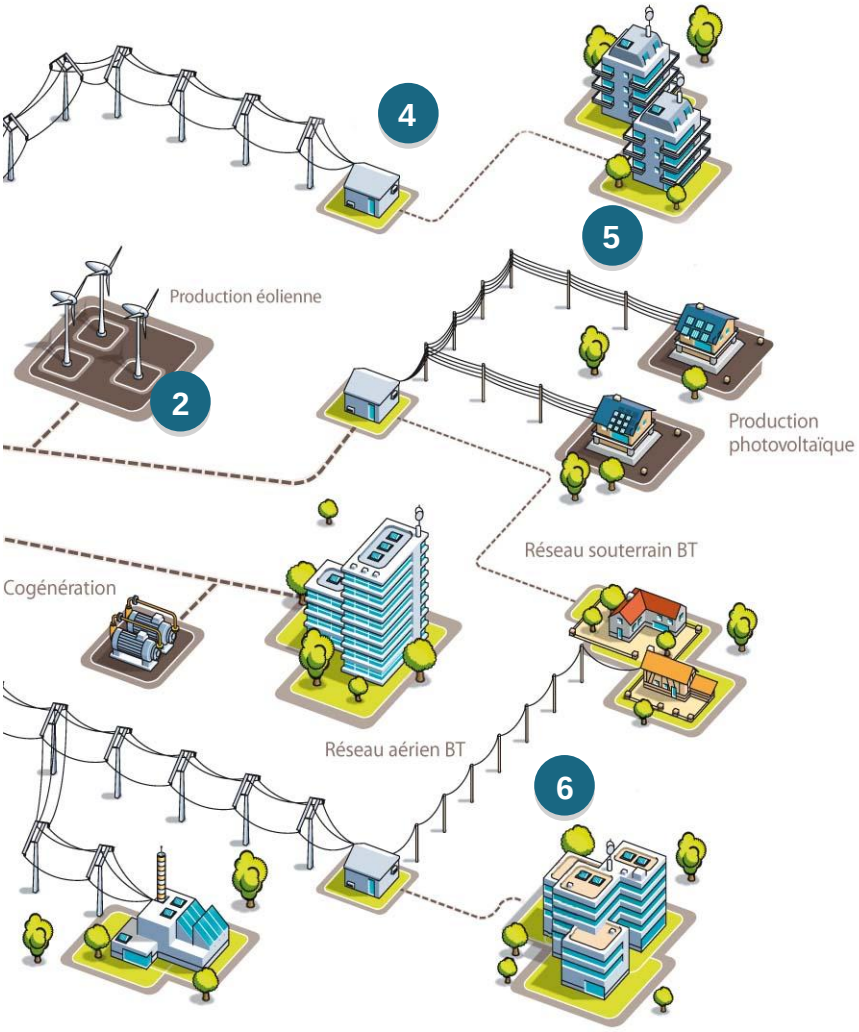


Durée moyenne de coupure des clients BT (en min)

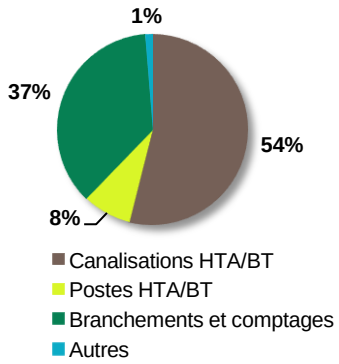


Le patrimoine :

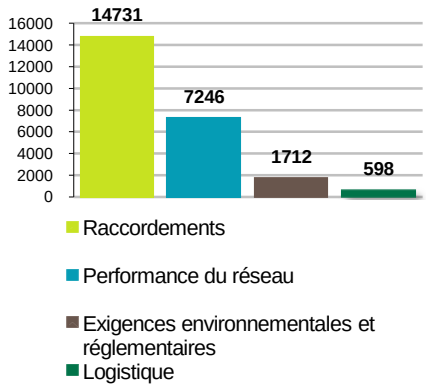
8 958 k€ engagés pour améliorer la qualité



Valeur comptable des ouvrages



Investissements ERDF sur la concession (k€)



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

A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique 16

A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF 16

A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012 19

A.1.3 Perspectives pour l'année 2013 25

A.2 La proximité avec les clients 26

A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien 30

A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement 31

A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes 34

A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement 35

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire 35

A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité 38

A.4 Les éléments financiers de la concession 39

A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession 39

A.4.2 Les informations patrimoniales 40

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.

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[1] ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul (3 minutes 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.

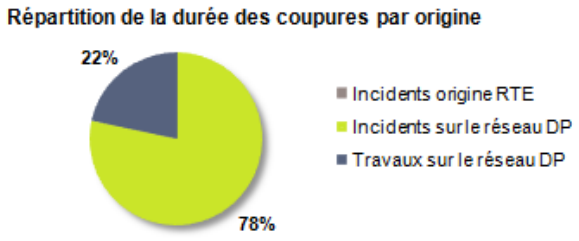
Corrigé de l'impact des événements exceptionnels, le temps de coupure moyen (ou critère B HIX[2]) est de 73,6 minutes hors incidents sur le réseau de transport soit une hausse de 3 minutes.

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	42,7	**36,6**	**-14,4%**



Le niveau de qualité d'alimentation, déjà à un très bon niveau en 2012, s'améliore encore en 2013, avec une baisse de plus de 14% du temps moyen de coupure.
Cette amélioration est due à la baisse du temps moyen de coupure sur incident (- 3,5 minutes) et à celle du temps moyen pour travaux (- 2,7 minutes).

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

[2] Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.1.3

Compte tenu de ce niveau de qualité, seuls 4 faits marquants ayant affecté l'exploitation ont pesé sur le temps moyen de coupure :

Le 21 janvier 2012, un incident sur un transformateur d'un des postes sources de Villeurbanne, Bonneterre, a privé d'électricité 18 950 clients villeurbannais.

Grâce aux fonctions avancées de conduite et à la réactivité des techniciens de conduite, 16 050 clients ont été réalimentés en moins de 15 minutes. 2 200 clients ont été réalimentés en 55 minutes, puis 700 en 1h50. Cet incident contribue pour 0,7 minute sur le critère B.

Du 28 au 29 avril, des rafales de vent allant jusqu'à 150 kilomètres par heure 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 1 000 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.
Sur le territoire du SIGERLy, 3 000 clients de la commune de Limonest ont été concernés par une coupure provoquée par la chute d'un arbre. 2 300 clients ont été réalimentés en moins de 5 minutes et les 700 autres au bout de 10 heures compte tenu des conditions d'intervention. Cet incident contribue pour 1,1 minute au temps moyen de coupure.

Le 25 juin 2012, un nouvel incident a eu lieu sur ce même poste de Bonneterre. 64 000 clients de la concession ont été privés d'alimentation électrique, 59 000 clients ont été réalimentés en moins d'un quart d'heure, puis 2 400 en moins de 20 minutes. Pour les 2 600 derniers clients, la durée de coupure varie de 55 minutes à 1h20. Cet incident a pesé pour 1,4 minute dans le temps moyen de coupure.

Du 21 au 25 août, une période de fortes chaleurs a provoqué 15 incidents sur des câbles moyenne tension (ancienne technologie). Compte tenu de la localisation de ce type de câbles, les communes de Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Vénissieux, Caluire et Cuire, Grigny, La Mulatière et Tassin-la Demi Lune ont été les plus impactées.
Près de 51 000 clients ont connu une coupure d'électricité. Pour 43 000 clients, la coupure a duré moins de 10 minutes. Pour 7 550 autres clients, la coupure a duré de 40 minutes à 3h00. Pour 450 clients de Vaulx en Velin et Villeurbanne, la coupure a duré près de 10h00 compte tenu d'un double défaut sur le câble.
Ces incidents pèsent à hauteur de 2 minutes sur le temps moyen annuel.

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 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.

.

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. Au sein de ce groupe, le SIGERLy participe à l'évaluation.

Clients BT mal alimentés	2011	Concession **2012**	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	691	**395**	**-42,8%**
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,2%	**0,1%**	**-**

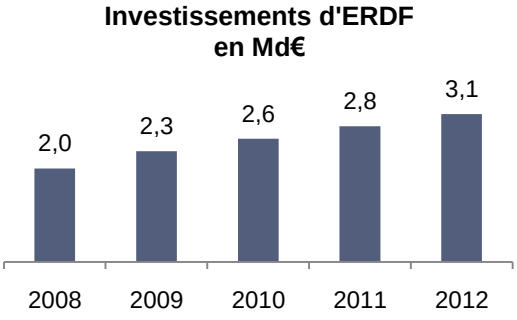
D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C1.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte

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 allouée via 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.

La stratégie d'investissements sur le territoire concédé, en 2012 :

La stratégie d'investissements menée par ERDF en 2012 sur le territoire du SIGERLy s'est inscrite dans la continuité des années précédentes, en cohérence avec les politiques nationales et régionales. **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**
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	14 507	**14 731**
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	6 344	**8 958**
2.1 Performance du réseau	4 058	7 246
Dont renforcement	270	651
Dont climatique	-1	0
Dont modernisation	2 725	5 053
Dont moyens d'exploitation	1 064	1 541
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	2 286	1 712
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	400	340
Dont sécurité et obligations réglementaires	311	305
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 575	1 067
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	398	**598**
Total (en k€)	21 250	**24 287**
Dont investissements postes-sources sur la concession	235	359

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

- **ERDF a maintenu un niveau d'investissement élevé sur le territoire du SIGERLy, afin d'améliorer la qualité de fourniture et de moderniser le réseau, tout en répondant aux nouvelles demandes de raccordements des clients et des producteurs : 3 037 k€ supplémentaires, en progression de plus de 14% au regard de 2011.**

Cette évolution est particulièrement significative pour les investissements concernant la performance du réseau (+ 79%), notamment en matière de modernisation (+ 85,4%).

Le programme "travaux" résulte d'une priorisation des projets étudiés, tenant compte d'une affectation régionale des investissements ainsi que des particularités locales des territoires. **Il existe un programme travaux BT et un programme travaux HTA.** L'élaboration de ces programmes intègre un ensemble d'indicateurs et de données à court, moyen et long terme.

- Les données provenant des outils utilisés quotidiennement par le concessionnaire transmettent **la vision à court terme** : analyse des incidents, fiches problèmes, raccordement des charges importantes, augmentations de puissance, réclamations de clients, …
- Les politiques nationales mises en place indiquent **la vision à moyen terme** : plan aléas climatiques, mise à la terre du neutre (MALTEN), élimination du PCB, renouvellement des câbles ancienne technologie vétustes dans les centres villes, plan de tension, …
- Le schéma directeur donne **la vision à long terme** de l'évolution du réseau : il détermine les orientations structurelles de développement des réseaux HTA et des postes sources sur une durée minimale de 30 ans. Un point à 10 ans, régulièrement révisé, donne une vision des évolutions de réseau à mener pour accompagner l'évolution des charges.

Ces trois visions sont ré-interrogées annuellement afin d'établir un programme travaux équilibré, qui inclut :

- les travaux nécessaires aux résorptions de contraintes (intensité ou tension),
- les travaux de structures, associés par exemple aux créations ou renforcements de postes sources,
- les travaux nécessaires à l'amélioration de la qualité de fourniture (mise en place de télécommandes en réseau),
- la résorption de points faibles qui apparaissent au fur et à mesure de la durée de vie de l'ouvrage,
- les travaux de fiabilisation des réseaux aériens (prolongation de la durée de vie de ces ouvrages).

S'agissant du territoire de la concession, les deux axes d'investissement principaux sur le réseau HTA portent :

- sur la poursuite du renouvellement des ouvrages HTA ancienne technologie (câbles HTA isolés en papier imprégné, tableaux HTA des postes de distribution publique),
- sur l'installation d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) qui permettent d'accroître à distance la réactivité lors d'incidents réseaux

En 2012, la très nette augmentation des investissements est conjoncturellement liée à l'aboutissement de chantiers significatifs de renouvellement de câbles anciens (Vénissieux, Sathonay-Camp…), ainsi qu'à un nombre important de renouvellements de réseaux en coordination avec les travaux de voiries (Décines-Charpieu, Oullins, Saint-Priest, Fontaines-sur-Saône, Caluire-et-Cuire) et d'aménagement de secteurs d'activité (Sathonay-Camp, Ecully, …).

- Outre les investissements réalisés sur le réseau concédé, ERDF investit également sur **les postes sources,** situés en amont du réseau de distribution publique, à la frontière du réseau de transport.

ERDF Rhône-Alpes Bourgogne oriente son programme d'investissements sur les postes sources autour de 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 poste-sources, ajout ou renforcement de transformateurs HTB/HTA),
- la **fiabilisation des postes sources en zone urbaine dense,**
- la **qualité**, grâce à la fiabilisation *(a)* du **Contrôle Commande** des postes sources (renouvellement du Contrôle Commande en numérique), et *(b)* **des rames HTA** des postes sources (renouvellement des rames obsolètes ou à criticité élevée)
- la **sécurité et la règlementation** (passage en neutre compensé, ou MALTEN, et sécurité des tiers).

Au total, 14 postes sources sont implantés sur le territoire de la concession du SIGERLy ; en 2012, ERDF a investi 359 000 euros sur ces ouvrages. *(cf. infra pour le détail des travaux).*

- 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.

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

Investissements ERDF (en k€)	2011	**2012**
Postes-sources hors concession	5 325	**4 905**

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

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF en 2012 sur le territoire de la concession.

Travaux de raccordement des consommateurs et producteurs :

Communes	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses 2012 (en euros)
SATHONAY-CAMP	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la République	408 311
DARDILLY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements,	405 944
TERNAY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue DE CHASSAGNE	134 531
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC BERLIET ILOT B1 - LOTISSEMENT LES TEMPS MODERNES	128 894
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), QUAI GEORGES CLEMENCEAU	125 981
CHAPONOST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES JUSTES / rue CHAUSSE MARTEL	111 852
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av HENRI GERMAIN	102 730
VILLEURBANNE	Racc clients HTA, Villeurbanne IN2P3	101 396
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COURS DE LA REPUBLIQUE	98 564
PIERRE-BENITE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JULES GUESDE	88 828
VENISSIEUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	87 966
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU CAPITAINE JULIEN	84 212
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	81 064
OULLINS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), GRANDE rue/ rue DE LA CAMILLE	75 180
BRON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE GENAS	74 518
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JULES VALLES	72 129
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av JEAN JAURES	71 788
CHAPONOST	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	70 773
SAINT-GENIS-LAVAL	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), SECTEUR DE LA PLATE	68 764
IRIGNY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, PLACE DE L'EUROPE	68 292
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PAUL BERT	67 815
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av VICTOR HUGO	64 199
CRAPONNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JOSEPH MOULIN	64 122
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COURS EMILE ZOLA	62 734
SAINT-PRIEST	Racc clients HTA, rue Pieupeyroux	62 647
VENISSIEUX	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PAUL BERT	62 175

Travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en euros)
FONTAINES-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, avenue Simon Rousseau	50 171
ROCHETAILLEE-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, écluse de Rochetaillée-Couzon	49 910
PIERRE-BENITE	Déplacement de réseau BT, avenue de Haute Roche	45 519
DARDILLY	Déplacement de réseaux HTA et BT, ZAC des Bruyères	37 530
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Déplacement de réseau HTA, rue Dominique Vincent	34 568
SAINT-FONS	Déplacement de réseau HTA, rue Salvador Allende	32 173
DECINES-CHARPIEU	Déplacement de réseaux HTA et BT, rues Reclus et Hugo	31 954

Travaux au service de la performance du réseau (HTA et BT)

HTA :

Commune	Libellé Affaire	Montant des dépenses 2012 (en euros)
DECINES-CHARPIEU	Renouvellement câbles anciens avec restructuration HTA secteur Jean Jaurès	1 291 233
DECINES-CHARPIEU	Restructuration HTA et renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de la rue Elisée Reclus	463 086
OULLINS	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de la grande rue d'Oullins	200 999
SATHONAY-CAMP	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec l'aménagement de la ZAC Castellane	198 735
SAINT-PRIEST	Renouvellement de câbles anciens rue Garibaldi	187 701
FONTAINES-SUR-SAONE	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le Grand Lyon quai Lamartine	179 433
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement de câbles anciens avec renforcement en sortie du Poste Source de Rillieux	164 417
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de l'avenue Jean Moulin	159 304
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Mise en souterrain et réalisation d'un appui entre départs : diminution de la chute de tension, amélioration du critère B	121 535
SATHONAY-CAMP	Renouvellement câbles anciens boulevard des Monts d'Or	119 415
ECULLY	Restructuration HTA, en liaison avec l'aménagement du GPV La Duchère, renouvellement de câbles anciens	118 372
VENISSIEUX	Renouvellement de câbles anciens rue Antonin Dumas / rue Fernand Pelloutier	101 171

BT :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en euros)
VILLEURBANNE	Renouvellement BT souterrain, rue Vladimir Komarov	72 165
BRON	Renforcement HTA/BT souterrains, avenue Pierre Mendès-France	66 293
ALBIGNY-SUR-SAONE	Renforcement HTA/BT souterrains, avenue des Avoraux	50 730
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement BT souterrain, avenue de l'Europe	45 719
CURIS-AU-MONT-D'OR	Renforcement HTA/BT souterrains, montée de l'Eglise	42 546
VILLEURBANNE	Renforcement BT souterrain, rue Peyhorgue	39 584
FONTAINES-SUR-SAONE	Renforcement poste HTA/BT et HTA souterraine, avenue Rousseau	38 826
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Renforcement poste HTA/BT et BT souterraine, rue de la Chèvre	37 949
VILLEURBANNE	Renouvellement du tableau HTA du poste V450, rue Pierre Baratin	37 002
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Renforcement HTA/BT souterraines, rue Burago	34 414
SAINT-PRIEST	Renforcement BT souterrain, rue Louis Braille	32 742

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.

Travaux dans les postes sources :

Le programme d'investissement « postes sources » sur le territoire de la concession a notamment permis, en 2012 d'améliorer la fiabilité du **poste source de Cusset**, via une réorganisation interne du réseau HTA. **Les travaux, d'un montant total de 305 000 euros, dont 196 000 euros en 2012, sont en cours de réalisation.**

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

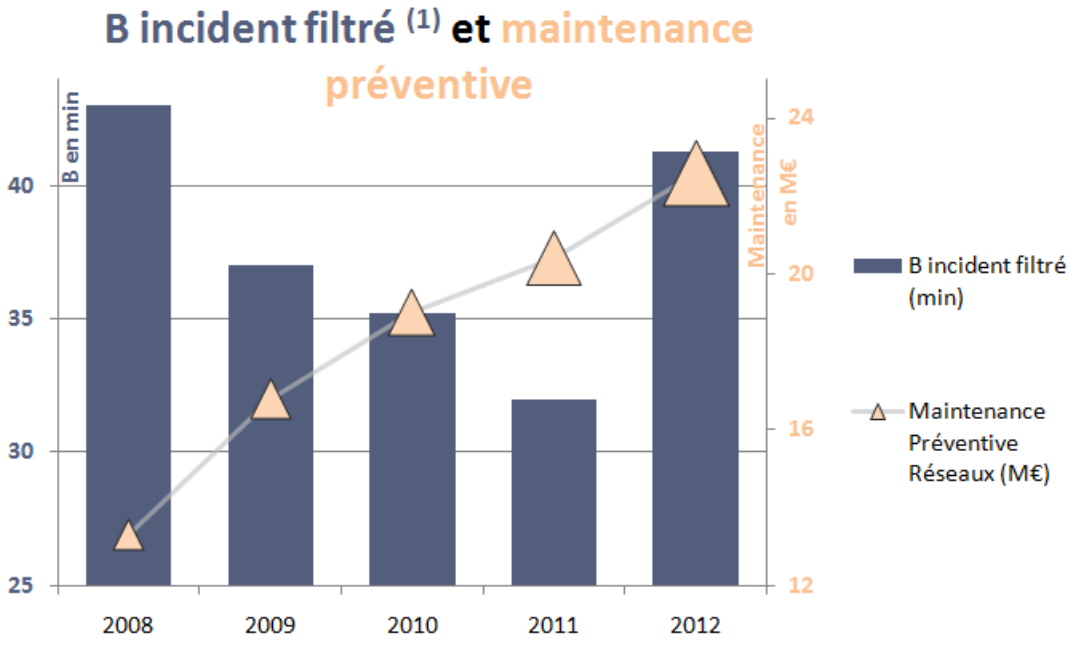
Afin de réduire le nombre de pannes sur les réseaux HTA et BT, notamment lors d'aléas climatiques (tempêtes et neige collante), la stratégie régionale d'ERDF s'est orientée depuis 2009, vers un renforcement significatif des travaux d'élagage. En 2012, 12,1 millions d'euros ont ainsi été consacrés à l'élagage-abattage, 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. **En Rhône-Alpes, ERDF 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 41,3 minutes.

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

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	ERDF Lyon Métropole - Pays de Rhône 2012
Longueur de réseau traité (en km)	188,7
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	883

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.

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 niveau élevé afin de 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

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante. Au plan local, ERDF et le SIGERLy ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers des réunions régulières de travail et de concertation.

Ces dernières sont développées dans la rubrique « L'année 2012 en quelques dates », en début du présent compte-rendu.

Nos diagnostics et nos priorités d'investissement

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

Dans ce contexte, les programmés prévisionnels de travaux délibérés sur le territoire de la concession sont exposés ci-dessous :

Principaux investissements programmés sur le réseau HTA pour l'amélioration du patrimoine concédé :

Sur le territoire de la concession, l'effort prioritaire portera en 2013 sur deux domaines :

- **le renouvellement des câbles anciens à isolation papier, associé à la restructuration de réseaux HTA**
- **l'amélioration de la qualité au travers de l'installation d'Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT)**

Commune	Libellé Affaire	Dépense prévisionnelle 2013 (en euros)
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement de câbles anciens rue Capitaine Ferber / Montée des Forts	474 000
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement de câbles anciens avec renforcement en sortie du Poste Source de Rillieux	390 000
SAINT-PRIEST	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec l'aménagement de la ZAC du Triangle	329 000
CHAPONOST	en préparation de l'arrivée du futur Poste Source de Messimy, restructuration HTA des départs CD42 et Ruffier (renforcement, mise en souterrain, rééquilibrage des départs)	300 000
BRON	Renouvellement de câbles anciens route de Genas / rue de la Perle	300 000
SAINT-GENIS-LAVAL	Renouvellement de câbles anciens rue des Martyrs, place Maréchal Joffre, avenue Foch, avenue Général Brosset	200 000
ECULLY	Restructuration HTA, en liaison avec l'aménagement du GPV La Duchère, renouvellement de câbles anciens	180 000
SAINT-PRIEST	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le réaménagement route de Grenoble	170 000
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le SIGERLY et le réaménagement de la rue Duclos	170 000
VILLEURBANNE	Renouvellement de câbles anciens entre le Poste Source et le carrefour Léon Blum / rue de la Poudrette	140 000

Principaux investissements programmés sur le réseau BT pour l'amélioration du patrimoine concédé

Commune	Libellé de l'affaire	Dépenses prévisionnelles 2013 (en euros)
VILLEURBANNE	Renouvellement BT souterraine, cours Emile Zola	128 000
COMMUNAY	Renforcement réseau BT, rue des Anciennes Mines	81 000
CRAPONNE	Renforcement réseau BT, rue de Ponterle	65 000
FONTAINES-SUR-SAONE	Renouvellement BT souterraine, quai Jean-Baptiste Simon	55 500
VENISSIEUX	Renouvellement BT souterrain, rue Vladimir Komarov	53 000
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement BT souterraine, rue du Port	48 000
SATHONAY-CAMP	Renouvellement de réseaux HTA/BT souterraines, avenue du Val de Saône	38 000
DARDILLY	Renouvellement BT souterraine, allée de Rouettes	36 000
FONTAINES-SUR-SAONE	Renouvellement des tableaux HTA et BT du poste FS25, avenue des Bruyères	35 000
OULLINS	Renouvellement BT souterraine, Grande Rue	32 000
FRANCHEVILLE	Renouvellement du tableau HTA du poste FR36, chemin des Aubépines	30 000
BRIGNAIS	Renouvellement BT souterraine, route de Chaponost	30 000
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement du tableau HTA du poste C725, avenue du Général de Gaulle	30 000
VENISSIEUX	Renouvellement BT souterraine, rue Jean Cagne	29 215
CHAPONOST	Renforcement réseau BT, chemin du Château	26 000
FEYZIN	Renouvellement du tableau HTA du poste F024, place Claudius Bery	23 027
VILLEURBANNE	Renouvellement du tableau HTA du poste V345, impasse des Tilleuls	23 000
DECINES-CHARPIEU	Renouvellement du tableau HTA du poste D860, rue de Biezin	22 000
TERNAY	Renouvellement du tableau HTA du poste Hameau des Pierres, lieu-dit éponyme	20 660
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Renouvellement du tableau HTA du poste Bords de la Luynes, lieu-dit éponyme	20 000
FEYZIN	Renouvellement du tableau HTA du poste F001, rue du champ Perrier	20 000
SAINT-CYR-AU-MONT-D'OR	Renouvellement du tableau HTA du poste SC17, chemin Nervieux	20 000
VILLEURBANNE	Renouvellement du tableau HTA du poste V705, rue de la Doua	20 000
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement du tableau HTA du poste C596, rue de l'Oratoire	20 000

Principaux investissements liés aux exigences environnementales et réglementaires

Commune	Libellé de l'affaire	Dépenses prévisionnelles 2013 (en euros)
NEUVILLE-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, avenue de Burdeau	62 764
BRON	Déplacement de réseau HTA, rue Lionel Terray	60 464
DECINES-CHARPIEU	Déplacement de réseau HTA, rues Sully et Jacques Brel	54 203
VENISSIEUX	Déplacement de réseaux HTA et BT, rue du 8 mai 1945	48 217
VAULX-EN-VELIN	Déplacement de réseaux HTA et BT, avenue Salvador Allende	44 176
SAINT-PRIEST	Déplacement de réseau HTA, avenue Jean Jaurès	39 817
DECINES-CHARPIEU	Déplacement de réseau BT rue Voltaire	32 467
DARDILLY	Déplacement de réseau HTA, route nationale n°7	27 687
VILLEURBANNE	Déplacement de réseau BT, rue Léon Blum	25 000
CHAPONOST	Déplacement de réseaux HTA et BT , rue Gros et place Joffre	21 224
SAINT-PRIEST	Déplacement de réseau BT, avenue Jean Jaurès	21 212

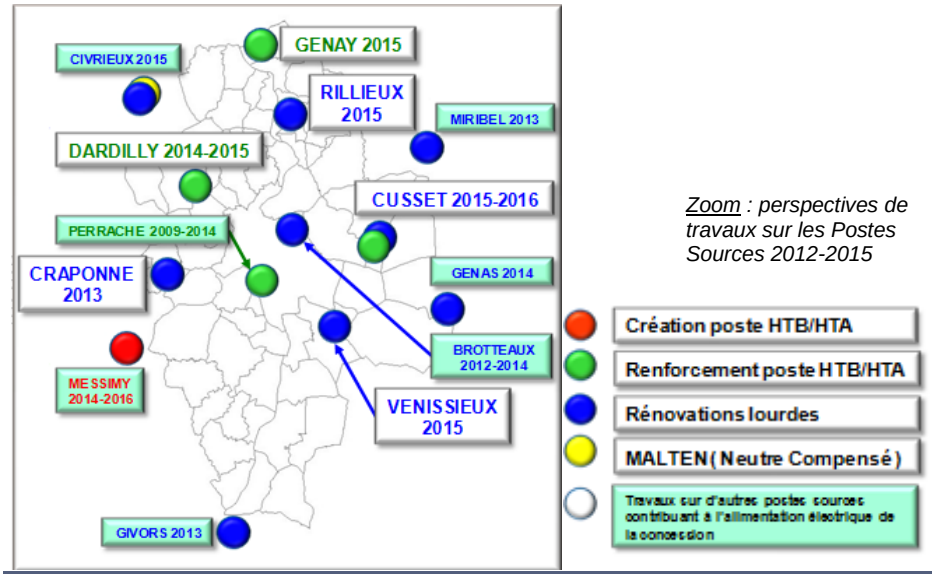
Principaux investissements programmés sur les postes sources :

Dans la continuité de 2012, les programmes d'investissements « postes sources » à venir sur le territoire de la concession permettront notamment :

- de renforcer le poste de Dardilly par l'ajout d'un troisième transformateur et de 2 demi-rames HTA, ainsi que par le renouvellement du contrôle commande en palier numérique,
- d'améliorer la qualité par la fiabilité dans les postes de Dardilly, Rillieux-la-Pape, Craponne et Vénissieux (sécurisation interne de ces postes alimentant des zones urbaines denses),
- de raccorder un client consommateur important sur le poste de Genay,
- de renforcer le poste de Cusset.

Programmes Postes Sources 2013 (en k€)	
Total dans la concession	**677**
Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de la concession	**3 902**

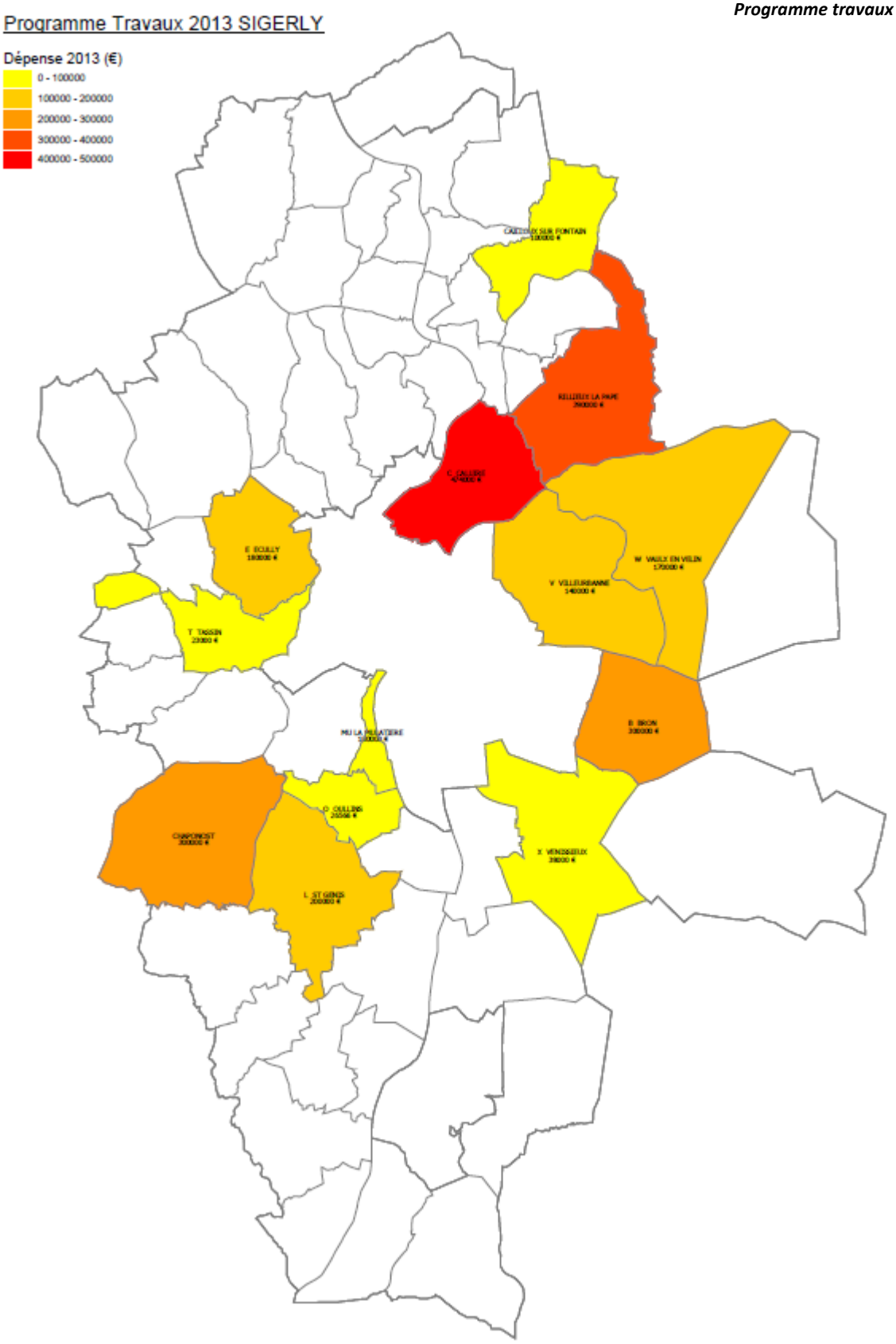
Le poste de Cusset à Villeurbanne



Zoom : perspectives de travaux sur les Postes Sources 2012-2015

Poste-source sur le territoire du SIGERLY	Finalité des travaux	Période de travaux	Investissements totaux (k€)
CRAPONNE	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2013	260
DARDILLY	Renforcement et amélioration de la qualité	2014-2015	3 670
GENAY	Raccordement d'un consommateur et d'un producteur important	2015	1 800
RILLIEUX	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2015	320
VENISSIEUX	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2015	420
CUSSET	Renforcement et amélioration de la qualité	2012-2013 / 2015-2016	6 045

Programme travaux HTA



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).

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 »).

Les clients attendent des informations claires et rapides de la part d'ERDF. Ils ont besoin de procédures simples et d'interlocuteurs identifiés au plus près du terrain. Pour répondre efficacement à leurs attentes, ERDF a mis en place un nouveau dispositif de relation client : les **« Hommes en Bleu ».** Véritables accompagnateurs et facilitateurs, les équipes sur le terrain, au contact de la clientèle, s'engagent à répondre à toutes les questions quelle que soit la demande (raccordement, élagage, dépannage, fonctionnement du marché de l'énergie, etc.). Aidées d'un accueil téléphonique qui prend le relais, leur objectif est de répondre en un minimum de temps au client même pour des questions plus complexes.

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

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 contacter ERDF 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 l'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 première 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%.

Présence sur le web et interlocuteurs privilégiés pour chaque collectivité locale :

L'Espace collectivités locales, premier espace client d'ERDF, a accompli sa mutation. Ce projet sera déployé auprès des collectivités courant 2013.

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 erdfditribution.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.

A noter : une partie du Sillon Rhodanien (Pays de Rhône Nord Isère) faisait partie des 5 zones-tests.

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 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.

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	Concession		
	2011	**2012**	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	973	**896**	-7,9%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	113	**113**	0,0%

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.

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	**323**

Raccordement BT de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	Concession
	2012
Nombre de raccordements neufs réalisés	**96**

Nombre de raccordements en HTA	Concession
	2012
Nombre de raccordements neufs réalisés	**18**

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

Taux de satisfaction raccordement (clients BT ≤ à 36 kVA)	Maille Sillon Rhodanien		
	2011	**2012**	Maille nationale
Clients particuliers	79,5%	**83,7%**	84,1%
Clients professionnels	72,2%	**74,0%**	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 d'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.

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	299	**115**	-61,5%

Ce ralentissement est en grande partie lié aux évolutions (à la baisse) du tarif de rachat de l'électricité.

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	**1**

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2012	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	**1 973**	9 301
producteurs d'énergie d'origine éolienne	**0**	0
producteurs d'énergie d'origine hydraulique	**5**	73 646
autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	**15**	55 487

* 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 le pilotage du réseau, qui doit 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	65,0	**57,4**	-11,7%

La concession enregistre une nette amélioration de ce délai sur son périmètre.

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 calendaires 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.

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	**96,6%**
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	**4,3**

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession
	2012
Taux de devis envoyés dans les délais	**96,5%**
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	**20,7**

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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	92,4 %	**89,4%**
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	**90,5%**

ERDF veut réinvestir 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

Sur le périmètre de la concession, 3 922 réclamations (2 623 en 2011) ont été enregistrées en 2012 (+ 49,5%), se décomposant de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2011	**2012**
Raccordements	3,7%	**4,8%**
Relève et facturation	44,4%	**48,3%**
Accueil	2,1%	**1,1%**
Interventions techniques	26,2%	**20,7%**
Qualité de la fourniture	23,6%	**25,0%**
Total	100,0%	**100,0%**

Plusieurs éléments peuvent expliquer l'augmentation du nombre de réclamations des clients particuliers en 2012, sur la concession :

- une meilleure connaissance par les clients des moyens d'émettre une réclamation,
- une conjoncture économique difficile, l'accroissement de situations de précarité entraînant davantage de contestations de factures,
- les événements climatiques subis en 2012, notamment dans le Rhône, qui impactent l'item « Qualité de fourniture »,
- côté ERDF :
  - une professionnalisation des équipes en charge de la saisie dans l'outil informatique dédié,
  - le lissage progressif de réclamations multiples générées par la mise en place d'accueils acheminement mono-énergie début 2012.

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

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement des projets de territoires

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

L'équipe « Grands Projets », basée à Lyon, est l'interlocutrice unique des grands aménageurs pour l'ensemble des phases de travaux des grands projets d'aménagements : définition du nouveau réseau à construire en cohérence avec les nouveaux besoins exprimés, suppression des raccordements d'immeubles à démolir, déplacements des réseaux, raccordements de chantiers et raccordements des nouvelles constructions et des équipements de voirie (feux tricolores, abribus, éclairage public …).

En 2012, ERDF a également :

- accompagné **la commune de Bron** en réalisant des études prospectives afin d'éclairer ses choix d'urbanisme,
- mis en place un accompagnement pour les projets complexes (dé-raccordement d'immeubles, déplacement d'ouvrages, raccordements) des **bailleurs sociaux de l'agglomération**.

La contribution à l'économie locale

820 salariés d'ERDF Lyon Métropole et 400 salariés des directions inter-régionales et nationales d'ERDF sur des activités telles que l'informatique, les achats ou la supervision du système Linky, travaillent sur 15 sites de l'agglomération.

ERDF Lyon Métropole poursuit ses recrutements avec 45 embauches prévues en 2013 auxquelles s'ajouteront 16 nouveaux alternants. ERDF recherche des profils parmi les 3 collèges d'emploi : exécution (niveau CAP-BEP ou Bac), maîtrise (Bac +2) et cadre (Bac +5 et plus).

Les besoins identifiés concernent les grandes familles de métiers de la distribution d'électricité : relation clients et fournisseurs, exploitation des ouvrages, développement des réseaux. Dans le cadre de son renouvellement de compétences, ERDF cherche également à ouvrir ses métiers techniques aux femmes. L'entreprise a ainsi mis en place une démarche de détection menée par un cabinet de recrutement spécialisé sur les candidatures féminines pour les métiers techniques. Cette démarche passe aussi par des rencontres dans les collèges et l'accueil de collégiennes sur nos sites, afin de leur montrer les débouchés offerts par les filières techniques.

Valoriser la diversité dans l'entreprise

ERDF, entreprise de service public de proximité, considère qu'il relève aussi de sa responsabilité d'agir sur ces questions de diversité et de lutter contre les discriminations.

ERDF s'engage pour l'égalité des chances, notamment grâce à des formations spécifiques pour sensibiliser son personnel à la diversité. Cela passe aussi par une politique de recrutement spécifique et des partenariats pour l'insertion de jeunes en difficulté.

Depuis novembre 2012, la charte de la diversité a été signée par la Direction ERDF Sillon Rhodanien et l'association IMS Entreprendre (Institut du Mécénat Social Entreprendre). Cette charte a pour objectif de lutter contre les discriminations et de promouvoir l'égalité des chances.

Actions de partenariat

En 2012, ERDF Lyon Métropole a poursuivi ses actions de partenariat pour **l'embellissement des postes de distribution**. Ainsi, deux opérations ont été menées sur la commune de Couzon au Mont d'Or.

A l'été 2012, ERDF Lyon Métropole a reconduit **son partenariat avec la Ville de Saint-Priest dans le cadre des chantiers « ville vie vacances »** ; des jeunes de la ville de Saint-Priest ont repeint 12 postes de transformation situés sur la commune, dans le cadre d'une démarche pédagogique devant permettre l'aboutissement d'un projet (voyage, permis de conduire …). Encadrés par un éducateur du service Économique et d'Insertion professionnelle de la Ville, les jeunes ont effectué le ravalement en peinture des postes afin d'intégrer au mieux ces ouvrages dans leur environnement.

ERDF Lyon Métropole a financé l'opération **à hauteur de 3 000 euros** et apporté une assistance technique quant aux dangers et précautions à prendre lors d'une intervention sur les postes de transformation.

ERDF est également partenaire des **Points d'Informations et de Médiation Multiservices (PIMMS)** autour de services de proximité à la disposition des habitants, de manière à leur faciliter l'utilisation des services publics. Avec **sa subvention annuelle de 49 000 euros par an**, ERDF contribue à créer des emplois et à permettre des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié. En 2012, les médiateurs des PIMMs ont contribué à l'appui des clients volontaires pour **expérimenter le site « Watt & Moi » ;** ils ont présenté ce projet aux locataires concernés afin de s'assurer qu'ils disposaient de tous les éléments de compréhension à une bonne utilisation du site Internet « Watt & Moi ».

Partenaire de la **Fondation Agir contre l'Exclusion (FACE) Grand Lyon** depuis 5 ans, ERDF a parrainé sur 6 mois (novembre 2011 à mai 2012) une promotion « **Job Academy »**, composée de 18 chercheurs d'emploi diplômés de Vénissieux, nommés « jobbers » (niveau CAP à Bac +3). A travers cette démarche, ERDF contribue à améliorer l'égalité des chances en faveur des habitants des quartiers sensibles qui, bien que qualifiés et diplômés, ne trouvent pas d'emploi pour des raisons pouvant être liées à leur origine, leur adresse ou leur nom.

Une deuxième opération a été menée à partir de septembre, **en partenariat avec FACE et la commune de Saint Fons**. Cette démarche a connu un temps fort avec la sensibilisation des partenaires, d'autres d'entreprises partenaires du FACE et des « jobbers » au handicap. Point d'orgue : la participation des acteurs à un match de basket – ball en fauteuil.

Afin de répondre aux problématiques croisées de l'isolement des personnes âgées, de celui des familles ou des jeunes et dans une perspective de quête permanente de solutions nouvelles, ***Habitat et Humanisme Rhône*** souhaite poursuivre l'approche intergénérationnelle du logement à partir de l'habitat partagé ; l'association construit le projet « Chorus », un immeuble de 13 logements situés rue Chappet à Lyon 7ème, qui sera livré début 2013.

ERDF a choisi de soutenir les actions ***d'Habitat et Humanisme*** dans sa lutte contre la précarité et pour permettre l'accès des personnes en difficulté à un logement décent.

Didier NADAL, Directeur Territorial ERDF Lyon Métropole et Gérard VALERE, Président d'Habitat et Humanisme Rhône ont signé le 15 octobre une convention de mécénat pour ce projet « Chorus », afin d'inciter également les collaborateurs d'ERDF à s'engager dans le bénévolat pour Habitat et Humanisme : soutien aux missions de gestion, médiation, développement d'activités collectives ….

ERDF s'est engagé dans « 100 entreprises pour l'emploi » avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de Lyon. Dans le cadre de leur responsabilité sociétale, les entreprises et la Maison de l'Emploi proposeront des actions concrètes en faveur de l'emploi : collaboration sur les projets de recrutement, valorisation des métiers, accompagnement au retour à l'Emploi, développement de la formation et implication collaborative sur le territoire.

Depuis sa création en 2008, **ERDF est partenaire officiel de la Fête des Lumières** pour prolonger sa participation historique au sein du groupe EDF, partenaire fondateur. Didier Nadal a été Président du Club des Partenaires de septembre 2009 à décembre 2012. Ce club regroupe 57 entreprises mécènes de l'évènement.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

La campagne ***« Prudence sous les lignes »*** s'est déroulée en juillet. L'objectif est de faire connaître au grand public les mesures nécessaires afin de réduire les risques électriques à proximité des ouvrages électriques aériens. Même si le pourcentage de réseau aérien sur la concession du SIGERLy est faible, cette campagne est nécessaire et aborde aussi les risques inhérents aux activités de loisir.

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2011	**2012**
En agglomération	98 %	99 %
Hors agglomération	84 %	99 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	**98 %**	**99 %**

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

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 **340 000 euros.**

Le détail des chantiers concernés se trouve dans le volet « C » du présent compte-rendu d'activité.

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**
Total des produits	154 611	**167 279**
Dont :		
Recettes d'acheminement	126 475	**137 579**
Autres recettes	11 972	**12 722**
Autres produits divers	16 164	**16 977**

Charges (en k€)	Concession	
	2011	**2012**
Total des charges	141 884	**149 418**
Dont :		
Achats et charges d'exploitation	97 755	**105 173**
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	7 155	**7 790**
Dotations nettes d'exploitation	29 129	**28 784**
Autres charges diverses	7 845	**7 671**

Contribution à l'équilibre	Concession	
	2011	**2012**
Montant (en k€)	3 276	**2 541**

Total des produits – total des charges	Concession	
	2011	**2012**
Montant (y compris contribution à l'équilibre) (en k€)	**9 452**	**15 319**

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.

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	331 865	191 211	508 076
Postes HTA/BT et transformateurs	78 248	29 499	118 989
Branchements et comptages	204 466	129 480	254 135
Autres biens	8 521	4 427	10 634
Total	**623 101**	**354 617**	**891 834**

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,
- 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 *(cf. CRAC de l'exercice 2011)*
- 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, elles se traduisent par :

- une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1er janvier 2012 pour les ouvrages qui sont en réalité renouvelables après le terme du contrat de concession,
- une moindre dotation annuelle aux amortissements et à la provision pour renouvellement au regard de 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	319 083	10 907	3 471	1 596	**331 865**
Postes HTA/BT et transformateurs	76 263	2 056	103	175	**78 248**
Branchements et comptages	197 588	6 031	2 368	1 520	**204 466**
Autres biens	8 454	180	-4	108	**8 521**
Total	**601 388**	**19 173**	**5 938**	**3 398**	**623 101**

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 (comptages : 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
- au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

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

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)	346 405	**354 617**
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	197 890	**203 368**

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contre-valeur des biens correspondant à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialisant l'obligation de retour des ouvrages au concédant.
- La valeur nette comptable des financements ERDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF, diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2011	**2012**
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	99 196	**104 902**

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 - 22955x + 229541	247 711	**256 152**

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[3]	**2012**
Provision	142 927	**140 165**

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 1 869 k€.

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.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2011 et 2012 intègre également, pour un montant de 207 k€, la reprise de provision suite à la prise en compte du caractère non renouvelable du génie civil des postes enterrés. Cette reprise a été enregistrée en résultat d'exploitation et figure donc dans la ligne « reprises sur amortissements et provision du tableau présenté en C3.1 »

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

[3] 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 4 343 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.1 Les évolutions législatives et réglementaires 46

B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente 46
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012 48
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu 50
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1er juillet 2012 50

B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente 51

B.3 La relation clientèle 52

B.3.1 La proximité avec les clients 52
B.3.2 La qualité des relations et des services 53
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services 55

B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 59

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis 60
B.4.2 Une organisation adaptée 61
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant 62
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien 63
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité 63

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	+	**Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité**
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.		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 :

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA [4]	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	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
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

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 1er 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.

[4] PS : Puissance souscrite

B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012

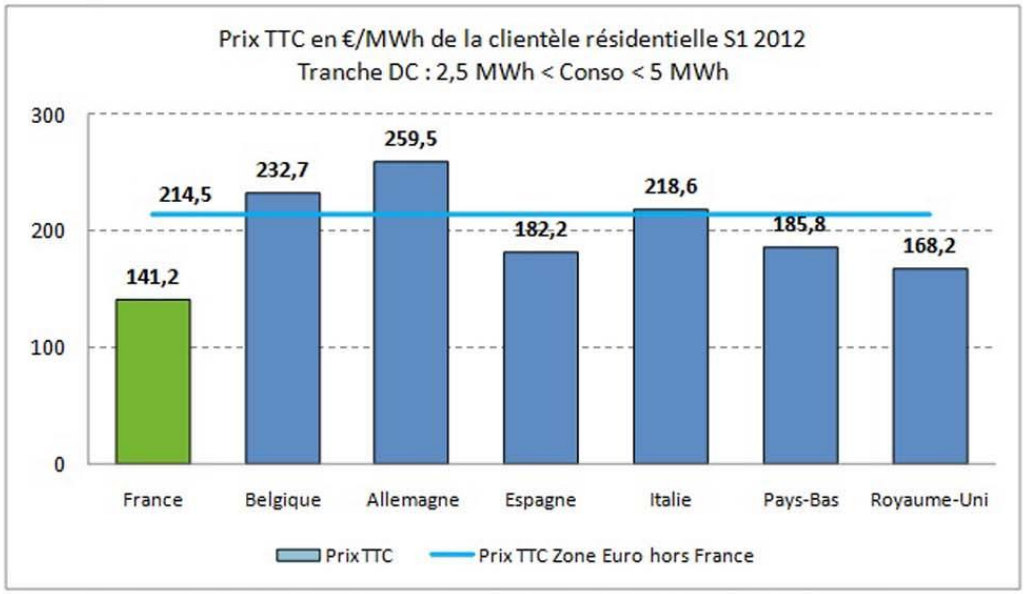
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1er août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité 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 1er 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 1er 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).

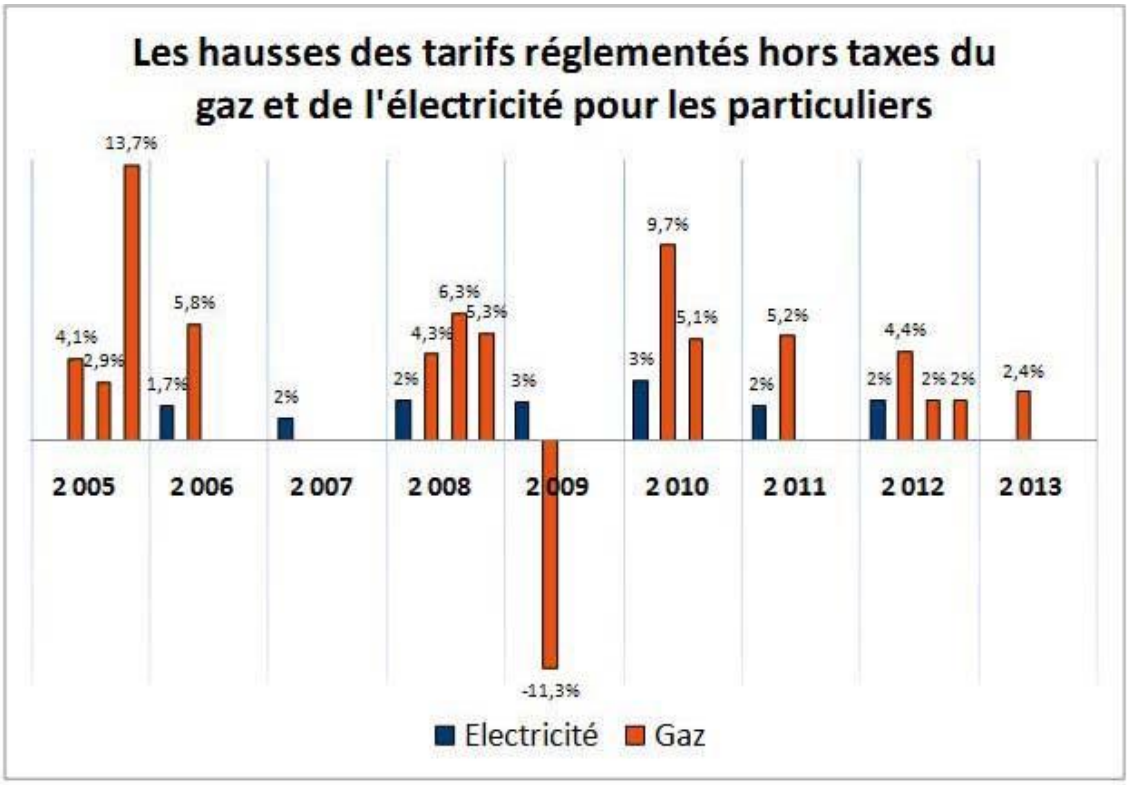
Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.8 MWh par an estimée à partir de la publication de prix **Eurostat S1 2012 : 141.2 €/MWh * 4.8 MWh = 678 € TTC / an.**



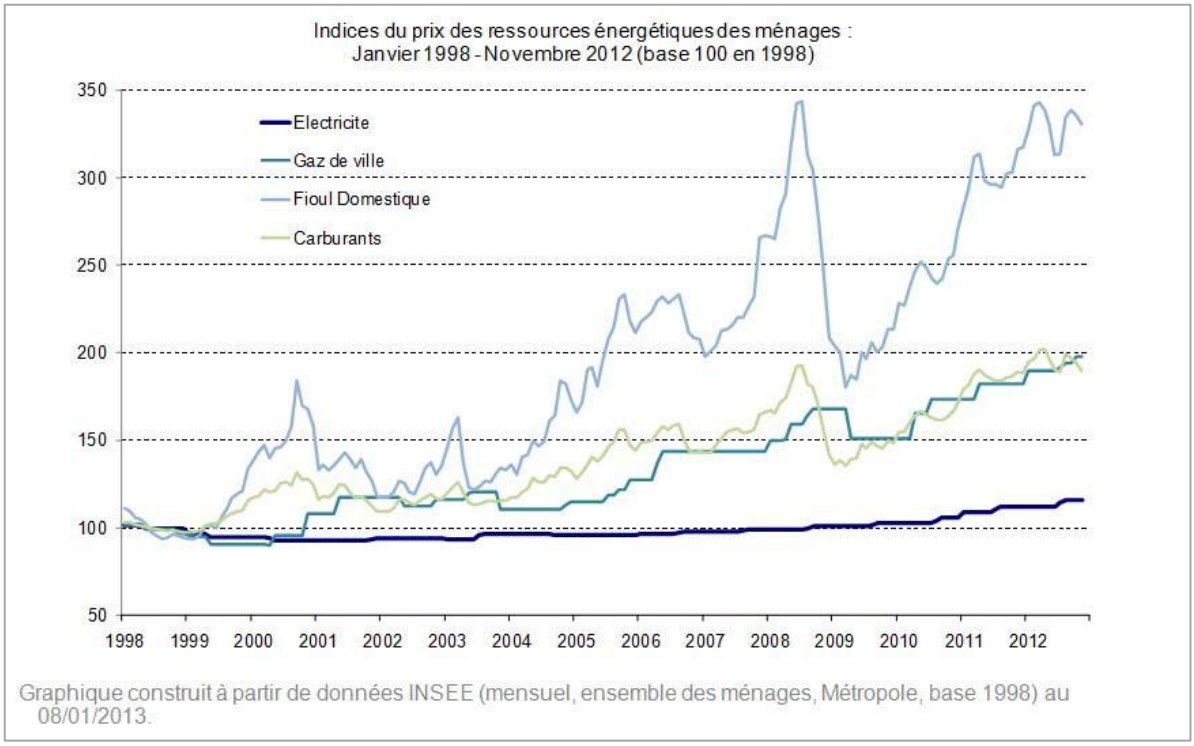
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2012 disponibles le 08 janvier 2013.
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

En moyenne, les ménages des autres pays européens paient leur électricité 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.



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



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) au 08/01/2013.

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 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 1er 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 1er 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 cette erreur constatée, 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.

Total tarifs réglementés	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	348 008	**348 069**	0,0%
Énergie vendue *en kWh*	3 312 119 627	**3 288 474 709**	-0,7%
Recettes *en € HT*	292 875 198	**284 896 220**	-2,7%

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

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

Tarif bleu	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	342 718	**342 718**	0,0%
Énergie vendue *en kWh*	1 842 955 757	**1 797 711 439**	-2,5%
Recettes *en € HT*	171 374 910	**166 752 544**	-2,7%

Tarif jaune	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	4 129	**4 213**	2,0%
Énergie vendue *en kWh*	494 589 143	**520 558 970**	5,3%
Recettes *en € HT*	48 420 151	**48 174 375**	-0,5%

Tarif vert	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	1 161	**1 138**	-2,0%
Énergie vendue *en kWh*	974 574 727	**970 204 300**	-0,4%
Recettes *en € HT*	73 080 137	**69 969 301**	-4,3%

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, 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 Androïd, 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.

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 du Rhône, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans les boutiques de Lyon - République, Vaulx-en-Velin et Vénissieux.

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.

Dans le département du Rhône, les clients peuvent se rendre dans les Points d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) de Lyon Vaise, Lyon Etats-Unis, Lyon Mermoz, Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Rillieux-la-Pape, Bron, Saint-Symphorien sur Coise.

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 du Rhône, les clients peuvent se rendre dans les Points Services suivants, mis en place en partenariat avec La Poste : Lyon (La Duchère), Belleville, Condrieu, Sainte Foy l'Argentière, Tarare, Thizy, Brindas, Genay.

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.

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, faisant chacun l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique :

- 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).

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.

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.

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, 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 edfcollectivités.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.

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 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 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	40 947	**42 869**	4,7%

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

- **1985** – Création des premières conventions « Pauvreté Précarité »
- **1995** – Positionnement d'EDF comme membre fondateur des PIMMS Lyonnais
- **1996** – FSE, mise en œuvre du Service maintien d'énergie (SME), gratuité de l'intervention pour les clients aidés.
- **2000** – Décision de mise en place du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité
- **2005** – FSL, entrée en vigueur du TPN (décret du 10/08/2004)
- **2006** – Gratuité de la mise en service et réduction de 80 % sur les frais de déplacement pour les clients au TPN
- **2008** – Tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz
- **2010** – • Service gratuit « accompagnement énergie » pour tous les clients d'EDF en difficultés de paiement • Partenariat avec les associations, notamment, « 2 000 toits, 2 000 familles », le Secours Populaire et le Secours Catholique.
- **2011** – Participation au programme Habiter Mieux : rénovation de 58 000 logements en 3 ans
- **2012** – • Automatisation de l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie • Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre et « Toits d'abord »

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 du Rhône est de 560 000 euros : 500 000 euros d'aides curatives et 60 000 euros d'aides préventives.

2 486 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2011	**2012**	Variation
Département	553 487	**560 000**	1,2%

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	7 984	**14 328**	79,5%

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.

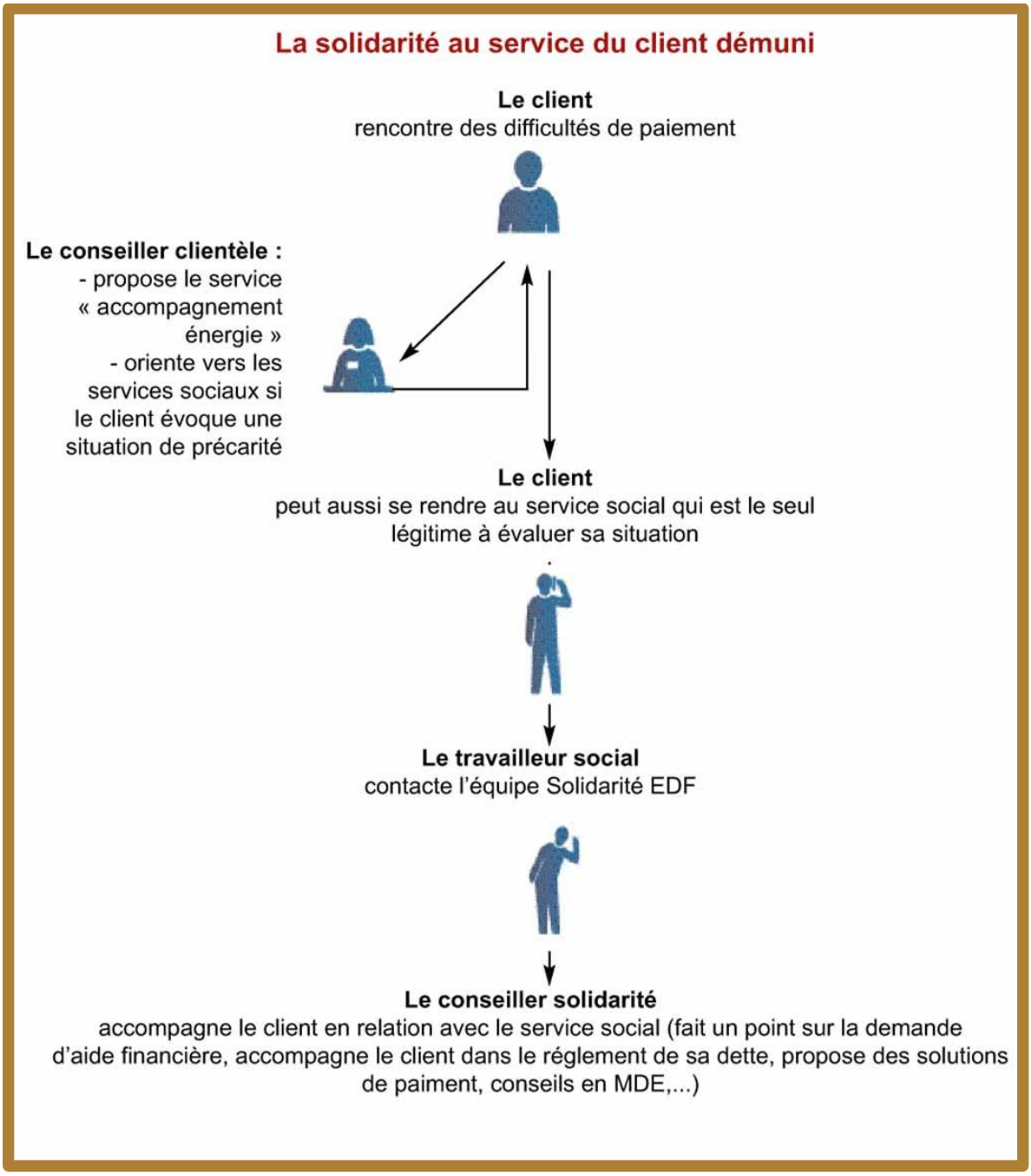
Près de 324 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2012 sur l'ensemble du territoire.

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.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 lutte contre 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 engagée 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.

- **EDF partenaire fondateur de la Fête des Lumières :**

Engagé depuis 1999 aux côtés de la Ville de Lyon en tant que partenaire fondateur de la Fête des Lumières, le Groupe EDF participe à l'illumination du patrimoine urbain lyonnais. La mise en lumière du dôme de la Tour de la Part-Dieu, le 3 décembre 2012, illustre ce mécénat culturel, rassemblant art, électricité, innovation et efficacité énergétique.

- **EDF partenaire du concours énergie intelligente :** initié par EDF en partenariat avec le Grand Lyon et 9 acteurs de la région lyonnaise, le **concours énergie intelligente** a récompensé le 22 novembre 2012, 5 start-up françaises pour leur innovation.

Le Grand Jury et les lauréats du concours énergie intelligente 2012

- **Des partenariats innovants et l'engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif :**
  - Avec le CCAS de la Ville de Lyon : accompagnement de 100 familles et création d'un fonds de rénovation dédié aux familles en très grande précarité,
  - Information sur les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique auprès des élus et CCAS de Vaulx-en-Velin, Villeurbanne, Vénissieux, Saint-Priest, Corbas, Echalas, Mions, et de bailleurs sociaux (Alliade),
  - Formation de 60 bénévoles associatifs (Restos du Cœur, Secours catholique, Emmaüs) et sensibilisation de 80 familles à la MDE,
  - Les 34 collaborateurs des 7 PIMMS de l'agglomération lyonnaise ont pris l'initiative de contacter 2 147 familles pour prévenir des situations de précarité énergétique (1 774 visites à domicile ont été réalisées),
  - 5 rencontres organisées avec l'UD CCAS du Rhône pour présenter les dispositifs de solidarité énergétique mis en œuvre par EDF aux élus et travailleurs sociaux des collectivités locales rurales du département, et contribution au colloque « précarité énergétique » de Vénissieux,
  - EDF contribue au financement du programme « Habiter mieux » (repérage des familles et formation des opérateurs).

- **Plusieurs actions préventives sont engagées, grâce à la dotation complémentaire de 35 000 euros d'EDF au département :**
  - 46 familles en situation de précarité énergétique ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé « Objectif travaux solidaires » (conseil à la maîtrise de la consommation),
  - Prise en charge de 80 packs éco-énergie (lampe basse consommation, thermomètre, sablier de douche …).

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.1 Le réseau et la qualité de desserte 68
C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012 68
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012 69
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés 70
C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession 72

C.2 Les clients 78
C.2.1 Panorama des clients de la concession 78
C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente 79
C.2.3 La qualité des relations et des services 80
C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 82

C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF 83
C.3.1 Présentation et modalités de calcul 83
C.3.2 Calcul des éléments financiers 85

C.4 Les données patrimoniales 88
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée 88
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée 89

C.5 Les flux financiers de la concession 90
C.5.1 La redevance de concession 90
C.5.2 La participation au titre de l'article 8 91

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)	2011	Concession **2012**	Variation
Réseau souterrain	2 039 866	**2 049 086**	0,5%
Réseau torsadé	7 662	**7 604**	-0,8%
Réseau aérien nu	143 512	**141 801**	-1,2%
Réseau total aérien	151 174	**149 405**	-1,2%
Total réseau HTA	2 191 040	**2 198 491**	0,3%
Taux d'enfouissement HTA	93,1%	**93,2%**	

Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2011	Concession **2012**	Variation
Nombre de postes	3 884	**3 922**	1,0%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2011	Concession **2012**	Variation
Postes en zone rurale	11	**11**	0,0%
Postes en zone urbaine	3 873	**3 911**	1,0%
Postes sur poteau	86	**84**	-2,3%
Postes cabines hautes	37	**35**	-5,4%
Postes cabines basses	1 873	**1 875**	0,1%
Postes autres	1 888	**1 928**	2,1%

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)	2011	Concession **2012**	Variation
Réseau souterrain	2 649 824	**2 725 290**	
Réseau torsadé	828 496	**808 764**	
Réseau aérien nu	210 100	**205 463**	
Dont fils nus de faibles sections	26 076	**25 311**	
Réseau total aérien	1 038 596	**1 014 227**	
Total réseau BT	3 688 420	**3 739 517**	
Taux d'enfouissement BT	71,8%	**72,9%**	

Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession 2011	2012
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs en km	30	**30**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	2	**5**

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

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	313	638	325
> 10 ans et ≤ 20 ans	531	801	607
> 20 ans et ≤ 30 ans	535	928	886
> 30 ans et ≤ 40 ans	395	456	747
> 40 ans	425	917	1 357

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	22 628	**35 868**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**157**
Total	22 628	**36 025**
Dont pour information		
Extension	7 613	**12 179**
Renouvellement[6]	11 112	**22 130**
Renforcement	3 903	**1 716**

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession 2011	2012
Souterrain	46 904	**45 707**
Torsadé	3 126	**1 749**
Aérien nu	3	**7**
Total	50 033	**47 463**
Dont pour information		
Extension	42 088	**42 918**
Renouvellement[6]	7 003	**3 660**
Renforcement	942	**885**

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

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2011	**2012**
Neufs	8 867	**9 350**
Modifiés	1 538	**1 162**
Supprimés	3 002	**2 236**

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	42,7	**36,6**	-14,4%

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	7,7	**7,2**
Dont réseau aérien	0,5	**0,5**
Dont réseau souterrain	5,2	**5,2**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	7,8	**9,2**
Dont réseau aérien	1,0	**1,4**
Dont réseau souterrain	4,6	**4**
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	457	**503**
Brèves (de 1s à 3 min.)	226	**219**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2011	**2012**
Nombre de coupures pour travaux	508	**497**
Nombre sur réseau BT	424	**392**
Nombre sur réseau HTA	84	**105**
Temps moyen (en min.)	10,6	**7,9**

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	0,7	**1,0**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,9	**0,9**

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	233	**18**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	**0**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	**0**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	23 023	**17 596**
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	8 768	**6 154**
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	4 454	**6 377**

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 %	0,2%	**0,1%**
Taux de départs HTA > 5 %	1,2%	**0,8%**

C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

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 ***(affaires d'un montant supérieur à 20 000 euros et classées par ordre décroissant) :***

Communes	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses 2012 (en euros)
SATHONAY-CAMP	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la République	408 311
DARDILLY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements,	405 944
TERNAY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue DE CHASSAGNE	134 531
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC BERLIET ILOT B1 - LOTISSEMENT LES TEMPS MODERNES	128 894
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), QUAI GEORGES CLEMENCEAU	125 981
CHAPONOST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES JUSTES / rue CHAUSSE MARTEL	111 852
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av HENRI GERMAIN	102 730
VILLEURBANNE	Racc clients HTA, Villeurbanne IN2P3	101 396
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COURS DE LA REPUBLIQUE	98 564
PIERRE-BENITE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JULES GUESDE	88 828
VENISSIEUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	87 966
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU CAPITAINE JULIEN	84 212
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	81 064
OULLINS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), GRANDE rue/ rue DE LA CAMILLE	75 180
BRON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE GENAS	74 518
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JULES VALLES	72 129
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av JEAN JAURES	71 788
CHAPONOST	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	70 773
SAINT-GENIS-LAVAL	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), SECTEUR DE LA PLATE	68 764
IRIGNY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, PLACE DE L'EUROPE	68 292
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PAUL BERT	67 815
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av VICTOR HUGO	64 199
CRAPONNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JOSEPH MOULIN	64 122
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COURS EMILE ZOLA	62 734
SAINT-PRIEST	Racc clients HTA, rue Pieupeyroux	62 647
VENISSIEUX	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PAUL BERT	62 175
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DE LAUTERBOURG ET rue LOUIS POLY	59 356
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DE LA VIRE / 106 rte DE STRASBOURG	58 108
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DE CHAMPAGNE	57 089
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue MARTIN BASSE	56 676
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT ≥ 120kVA, rue FLEURY SALIGNAT	55 034
OULLINS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA GLACIERE	52 958
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN JEAN PETIT / CHEMIN DES BRUYERES	52 663
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JEAN ZAY	52 129
COMMUNAY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC Val de Charvas	52 002
SATHONAY-CAMP	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, Zac Castellane	50 550
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DRISS BENZEKRI - RUE COLONEL ROL TANGUY	49 546
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue D'ALSACE	48 841
BRIGNAIS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ANCIENNE rte D' IRIGNY - ZAC LES AIGAIS	48 627
BRON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), AV FRANKLIN ROOSEVELT ET - RUE GUILLEMIN	48 472
FEYZIN	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue LEON BLUM	48 040
MILLERY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), HAUTE VALLOIS - L'ARCHETTE / rue DU 11 NOVEMBRE	47 372
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), bvd EUGENE REGUILLON	46 934
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av JEAN JAURES	46 852
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), GRANDE rue DE ST CLAIR	46 615
DECINES-CHARPIEU	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue DE LA FRATERNITE / AIME CESAIRE	45 977
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Angle 8ième rue et av B ZAC BERLIET	45 501
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC BERLIET LOT2 av DES TEMPS MODERNES	44 788
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE GENAS	44 729
DARDILLY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE LA TOUR DE SALVAGNY	44 651
DARDILLY	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), CHEMIN DE LA BROCHETIERE PARCELLE BW	44 257
DARDILLY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DU JUBIN	43 838
IRIGNY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Charles de Gaulle	43 231
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), ACCES DE SERVICE RD30 JONCTION RN7 /RD30 VERS ALLEES DE CHAMBRETTES	42 686
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA REPUBLIQUE	42 669
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp Claude de la colombière	42 417
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PARMENTIER	42 397
GRIGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Angle Rue de la République / Avenue Jean Durand	41 890
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue GUILLOTTE / rue POIZAT	41 847
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DE LA FOUILLOUSE	41 721

VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	39 871
FEYZIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DE LA BEGUDE / CHEMIN DE BEAUREGARD	39 767
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PASTEUR	39 739
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE PARIS	38 928
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue COLIN	38 847
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	38 129
CHAPONOST	Racc producteurs BT > 36 kVA, CHEMIN DU MILON	38 008
SATHONAY-CAMP	Racc clients BT ≥ 120kVA, Chaufferie de Sathonay Camp 26 bvd de l'Ouest	37 723
DARDILLY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DES CUERS	37 643
FRANCHEVILLE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DES VILLAS / av DE LA TABLE DE PIERRE	36 256
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JC VIVANTBAT A- rue DEDIEU BAT B	36 137
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DES GRANGES	35 392
GENAY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du chateau	34 314
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU GRISARD	34 089
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA CORDIERE	33 769
CHAPONOST	Racc clients HTA, rue de la Gare	33 736
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue CAMILLE DESMOULINS	33 701
CHAPONOST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DES COLLONGES	33 626
DARDILLY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DE TRAINE CUL	33 539
IRIGNY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU BROTEAU	33 159
VENISSIEUX	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av VIVIANI	33 046
DARDILLY	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), rte D'ECULLY	32 870
GENAY	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), Chemin Bressan	32 845
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), angle rue ANTONIN PERRIN / bvd HONORE DE BALZAC	32 506
FRANCHEVILLE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DE LA TABLE DE PIERRE	32 310
LIMONEST	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements,	32 008
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≥ 120kVA, rue LEON BLUM V677	31 476
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av BURAGO DI MOLGORA	31 427
OULLINS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PIERRE SEMARD	31 020
SAINT-GENIS-LES-OLLIERES	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DE LA MAIRIE	30 592
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ROUTE DE LA lieu-dit LES MANDRIERES	30 502
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue D ALSACE	30 425
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA, av GAMBETTA	29 365
CHASSELAY	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le Pesselin	28 233
LIMONEST	Racc clients BT ≥ 120kVA, rte DE MONTVERDUN	28 230
SATHONAY-CAMP	Racc clients BT ≥ 120kVA, rue DE LA REPUBLIQUE	28 055
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≥ 120kVA, av FRANKLIN ROOSEVELT	28 051
SAINT-GENIS-LAVAL	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE FRANCISQUE DARCIEUX	27 994
SAINT-ROMAIN-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la République- le Grand Plantier	27 381
VENISSIEUX	Racc clients BT ≥ 120kVA, rue JOANNES VALLET	27 143
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue DU PROFESSEUR GALTIER / rte DE GENAS	26 668
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue FRANCOIS PEISSEL	26 522
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≥ 120kVA,	26 427
VENISSIEUX	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Angle av Général De Gaulle, rue de la Fontaine, rue Guesde	26 413
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte D HEYRIEUX	26 381
BRIGNAIS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DU GENERAL DE GAULLE	26 320
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DE L'INDUSTRIE	26 087
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DU LUXEMBOURG	25 948
MONTANAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue Bacon	25 455
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≥ 120kVA,	25 388
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue FLORIAN	25 262
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE MARX DORMOY / BD IRENE JOLIOT CURIE	25 156
VENISSIEUX	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, av DE LA REPUBLIQUE / VN19	25 134
SAINT-FONS	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LOTISSEMENT PARC LYON SUD ILOT A 1 rue MATHIEU DUSSURGEY	24 852
VOURLES	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LES PLATTES III	24 736
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE ANATOLE FRANCE / RUE RACINE	24 697
ALBIGNY-SUR-SAONE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Jean Chirat - Voie Nouvelle	24 621
VERNAISON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DE BOIS COMTAL	24 568
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av DES BRUYERES	24 357
SAINT-GENIS-LAVAL	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), rue DES HALLES	24 338
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT ≥ 120kVA, rte DE PARIS	24 147
VOURLES	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN HAUTS DE MONTBEL	24 106

VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue BURAIS	23 957
NEUVILLE-SUR-SAONE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Carnot	23 807
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), CHEMIN DE CREPIEUX av LOUIS DUFOUR	23 805
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), av DE L'EUROPE	23 611
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), VOIE ROMAINE	23 520
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT ≥ 120kVA, av GENERAL LECLERC	23 230
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp DES GARENNES	23 089
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≥ 120kVA, av DES CANUTS	23 052
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≥ 120kVA, rue VAUCANSON	22 822
VERNAISON	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte DE GIVORS	22 646
OULLINS	Racc clients BT ≥ 120kVA, PLACE KELLERMANN	22 548
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue GEORGES CLEMENCEAU	22 520
VENISSIEUX	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue CARNOT	22 408
SAINT-PRIEST	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue ARISTIDE BRIAND	21 671
DECINES-CHARPIEU	Racc clients HTA, av JEAN JAURES ZAC de la FRATERNITE	21 503
FRANCHEVILLE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), GRANDE rue	21 305
OULLINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE LOUIS AULAGNE	21 206
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DE LA DIGUE	21 201
SAINTE-FOY-LES-LYON	Modifications d'ouvrages à la demande de clients, de tiers, de RTE; Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE NEYRARD	21 170
LIMONEST	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), rte DE BELLEVUE	21 082
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Racc clients HTA, rte de Saint Cyr	21 037
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≥ 120kVA, MONTEE DE LA ROCHETTE	20 905
VILLEURBANNE	Racc clients BT≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue MARGUERITE	20 831
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RUE DU COMPANET	20 432
SAINT-GENIS-LAVAL	Racc clientBT ≤ 36kVA avec extension(site indiv.), av GEORGES CLEMENCEAU	20 184

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 ***(affaires d'un montant supérieur à 20 000 euros et classées par ordre décroissant) :***

HTA :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses 2012 (en euros)
DECINES-CHARPIEU	Renouvellement câbles anciens avec restructuration HTA secteur Jean Jaurès	1 291 233
DECINES-CHARPIEU	Restructuration HTA et renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de la rue Elisée Reclus	463 086
OULLINS	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de la grande rue d'Oullins	200 999
SATHONAY-CAMP	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec l'aménagement de la ZAC Castellane	198 735
SAINT-PRIEST	Renouvellement de câbles anciens rue Garibaldi	187 701
FONTAINES-SUR-SAONE	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le Grand Lyon quai Lamartine	179 433
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement de câbles anciens avec renforcement en sortie du Poste Source de Rillieux	164 417
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement de câbles anciens en coordination avec la requalification de l'avenue Jean Moulin	159 304
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Mise en souterrain et réalisation d'un appui entre départs : diminution de la chute de tension, amélioration du critère B	121 535
SATHONAY-CAMP	Renouvellement câbles anciens boulevard des Monts d'Or	119 415
ECULLY	Restructuration HTA, en liaison avec l'aménagement du GPV La Duchère, renouvellement de câbles anciens	118 372
VENISSIEUX	Renouvellement de câbles anciens rue Antonin Dumas / rue Fernand Pelloutier	101 171
CALUIRE-ET-CUIRE	Rénovation d'un poste de Distribution Publique	81 996
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement câbles anciens, restructuration HTA en coordination avec le réaménagement du quartier Vernay Verchères	78 031
SAINT-PRIEST	Renouvellement câbles anciens à proximité rond point de Hollande	69 078
CHAPONOST	En préparation de l'arrivée du futur Poste Source de Messimy, restructuration HTA des départs CD42 et Ruffier (renforcement, mise en souterrain, rééquilibrage des départs)	66 901
IRIGNY	Renouvellement câbles anciens	48 407
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Restructuration HTA en vue d'améliorer la continuité de fourniture chemin du Boyer	45 221
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement de câbles anciens rue Capitaine Ferber / Montée des Forts	45 078
VENISSIEUX	Renouvellement câbles anciens en lien avec l'aménagement de la ZAC Armstrong	44 000
VILLEURBANNE	Renouvellement câbles anciens en lien avec l'aménagement de la ZAC Maisons Neuves	42 392
FEYZIN	Renouvellement câbles abîmés	36 299
OULLINS	Renouvellement câbles anciens en lien avec la réfection d'un poste client	29 814
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement câbles abîmés	27 000

BT :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en euros)
VILLEURBANNE	Renouvellement BT souterrain, rue Vladimir Komarov	72 165
BRON	Renforcement HTA/BT souterrains, avenue Pierre Mendès-France	66 293
ALBIGNY-SUR-SAONE	Renforcement HTA/BT souterrains, avenue des Avoraux	50 730
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement BT souterrain, avenue de l'Europe	45 719
CURIS-AU-MONT-D'OR	Renforcement HTA/BT souterrains, montée de l'Eglise	42 546
VILLEURBANNE	Renforcement BT souterrain, rue Peyhorgue	39 584
FONTAINES-SUR-SAONE	Renforcement poste HTA/BT et HTA souterraine, avenue Rousseau	38 826
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Renforcement poste HTA/BT et BT souterraine, rue de la Chèvre	37 949
VILLEURBANNE	Renouvellement du tableau HTA du poste V450, rue Pierre Baratin	37 002
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Renforcement HTA/BT souterraines, rue Burago	34 414
SAINT-PRIEST	Renforcement BT souterrain, rue Louis Braille	32 742
DECINES-CHARPIEU	Renouvellement du tableau HTA du poste D881, rue Wilson	29 395
RILLIEUX-LA-PAPE	Renouvellement du tableau HTA du poste R019, avenue de l'Europe	29 262
FEYZIN	Renouvellement BT souterrain, rue Pasteur	26 580
SAINTE-FOY-LES-LYON	Renforcement BT souterrain, avenue du Maréchal Foch	26 300
DECINES-CHARPIEU	Renouvellement du tableau HTA du poste D854, rue Albert Camus	24 794
CRAPONNE	Renforcement poste HTA/BT et HTA souterraine, avenue Bergeron	24 252
BRON	Renouvellement du tableau HTA du poste B476, rue Perle	24 077
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement du tableau HTA du poste W775, rue Saunier	21 169

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) ***(affaires d'un montant supérieur à 20 000 euros et classées par ordre décroissant) :***

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2012 (en euros)
FONTAINES-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, avenue Simon Rousseau	50 171
ROCHETAILLEE-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, écluse de Rochetaillée-Couzon	49 910
PIERRE-BENITE	Déplacement de réseau BT, avenue de Haute Roche	45 519
DARDILLY	Déplacement de réseaux HTA et BT, ZAC des Bruyères	37 530
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Déplacement de réseau HTA, rue Dominique Vincent	34 568
SAINT-FONS	Déplacement de réseau HTA, rue Salvador Allende	32 173
DECINES-CHARPIEU	Déplacement de réseaux HTA et BT, rues Reclus et Hugo	31 954
FONTAINES-SUR-SAONE	Déplacement de réseaux HTA et BT, avenue Simon Rousseau	29 715
CRAPONNE	Déplacement de réseaux HTA et BT, rue de la Patelière	28 508
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Déplacement de réseau BT et poste HTA/BT, lieu-dit le Petit Moras	25 408
ALBIGNY-SUR-SAONE	Déplacement d'ouvrage HTA BIART ALBIGNY	24 771
VAULX-EN-VELIN	Déplacement d'ouvrage BT SERL VERNEY VERCHERE	23 819
CALUIRE-ET-CUIRE	Déplacement d'ouvrage HTA HT CENTRE CULTUREL LE RADIANT	21 579
BRON	Déplacement de réseau HTA, avenue du Doyen Lepine	21 220
COMMUNAY	Déplacement de réseau BT, ZAC Val de Charvas	20 258

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

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

Total des clients de la concession		Concession	
	2011	**2012**	**Variation**
Nombre de clients	391 126	**398 485**	1,9%
Énergie acheminée *en kWh*	4 049 034 883	**4 097 575 418**	1,2%
Recettes d'acheminement *en €*	132 820 152	**140 155 001**	5,5%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	385 539	392 852	1,9%
Énergie acheminée *en kWh*	1 996 212 807	2 060 848 244	3,2%
Recettes d'acheminement *en €*	84 578 717	90 417 952	6,9%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	4 579	4 638	1,3%
Énergie acheminée *en kWh*	586 176 963	605 384 141	3,3%
Recettes d'acheminement *en €*	22 399 762	23 578 777	5,3%

Total des clients HTA		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	1 008	995	-1,3%
Énergie acheminée *en kWh*	1 466 645 113	1 431 343 033	-2,4%
Recettes d'acheminement *en €*	25 841 674	26 158 273	1,2%

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 cette erreur constatée, 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	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	348 008	**348 069**	0,0%
Énergie vendue *en kWh*	3 312 119 627	**3 288 474 709**	-0,7%
Recettes *en € HT*	292 875 198	**284 896 220**	-2,7%

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

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

Tarif bleu		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	342 718	342 718	0,0%
Énergie vendue *en kWh*	1 842 955 757	1 797 711 439	-2,5%
Recettes *en € HT*	171 374 910	166 752 544	-2,7%

Tarif jaune		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	4 129	4 213	2,0%
Énergie vendue *en kWh*	494 589 143	520 558 970	5,3%
Recettes *en € HT*	48 420 151	48 174 375	-0,5%

Tarif vert		Concession	
	2011	**2012**	Variation
Nombre de clients	1 161	1 138	-2,0%
Énergie vendue *en kWh*	974 574 727	970 204 300	-0,4%
Recettes *en € HT*	73 080 137	69 969 301	-4,3%

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 ≤ à 36 kVA :

Satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	Sur votre département	
	2011	**2012**
Clients particuliers	90,2%	**89,4%**
Clients professionnels BT (≤ 36kVA)	87,3%	**90,5%**

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 a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	**Région ERDF**	
	2011	**2012**
Taux de réponses sous 30 jours	98,4%	**95,3%**
Réclamations (en %)	**SIGERLy**	
	2011	**2012**
Taux de réponses sous 30 jours	96,1%	**93,2%**

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

Interventions et prestations techniques (en %)	Territoire Lyon Métropole	
	2011	**2012**
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,1%	**94,2%**
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,7%	**98,9%**

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 catégories, faisant l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique :

- 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).

Indicateurs synthétiques de satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV	EDF Rhône-Alpes Auvergne	
	2011	**2012**
Clients particuliers	84,7%	**89,3%**
Clients professionnels	85,6%	**87,4%**
Clients collectivités locales	82,0%	**80,0%**
Clients entreprises (national)	74,2%	**77,0%**

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites (en nb)	2011	**2012**	Variation
EDF Rhône-Alpes Auvergne	21 114	**33 962**	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	40 947	**42 869**	4,7%

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 du Rhône est de 560 000 euros : 500 000 euros d'aides curatives et 60 000 euros d'aides préventives.

2486 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL (en €)	2011	**2012**	Variation
Département	553 487	**560 000**	1,2%

Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN (en nb)	2011	**2012**	Variation
Concession	7 984	**14 328**	79,5%

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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

Des données 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.

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

Produits détaillés (en k€)	Concession 2011	**2012**
Recettes d'acheminement	126 475	**137 579**
dont clients HTA (HTA exerçant leur éligibilité + Tarif Vert)	27 733	**28 701**
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	84 844	**90 745**
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	19 937	**21 445**
dont autres	-6 039	**-3 313**
Recettes de raccordements et prestations	7 766	**8 680**
dont raccordements	5 615	**6 518**
dont prestations	2 152	**2 162**
Autres recettes	4 206	**4 042**
Chiffre d'affaires net	138 447	**150 301**
Autres produits	16 164	**16 977**
Production stockée et immobilisée	8 495	**10 544**
Reprises sur amortissements et provisions	6 548	**5 192**
Autres produits divers	1 121	**1 242**
Total des produits	154 611	**167 279**

Charges détaillées (en k€)	Concession 2011	**2012**
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	79 262	**85 227**
Accès réseau amont	36 164	**38 445**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	16 899	**17 270**
Redevance de concession	2 877	**3 086**
Autres consommations externes	23 322	**26 426**
Impôts, taxes et versements assimilés	7 995	**8 528**
Contribution au Facé	4 278	**4 704**
Autres impôts et taxes	3 716	**3 824**
Charges de personnel	17 653	**19 208**
Dotations d'exploitation	29 129	**28 784**
Dotation aux amortissements DP	16 023	**15 893**
Dotation aux provisions DP	4 134	**4 063**
Autres dotations d'exploitation	8 973	**8 828**
Autres charges	3 597	**3 336**
Charges centrales	4 248	**4 335**
Total des charges	141 884	**149 418**

Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	
Montant	3 276	**2 541**

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession 2011	**2012**
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	9 452	**15 319**

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 représentent la somme de différentes natures de charges constatées au niveau des fonctions centrales d'ERDF ; chacune de ces charges étant ventilée selon 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).

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. Elle 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

Immobilisations concédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	145 335	67 456	77 878	236 967	57 596
dont aérien	3 372	2 040	1 331	6 337	1 775
dont souterrain	141 963	65 416	76 547	230 630	55 821
Canalisations BT	186 531	73 198	113 333	271 109	41 768
dont aérien	18 681	10 601	8 080	34 182	8 923
dont souterrain	167 850	62 597	105 253	236 927	32 845
Postes HTA/BT	59 937	38 732	21 205	92 258	22 530
Autres biens localisés	6 930	3 458	3 473	8 942	217
Branchements/CM	161 538	53 363	108 175	211 206	14 559
Comptage	42 929	21 623	21 305	42 929	0
Transformateurs HTA/BT	18 311	10 017	8 294	26 730	3 466
Autres biens non localisés	1 591	637	954	1 692	29
Total biens concédés	**623 101**	**268 484**	**354 617**	**891 834**	**140 165**

Définitions :

- **La valeur brute** comptable 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		Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2012
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédant & tiers)		
Canalisations HTA	141 749	4 422	298	1 134	145 335
dont aérien	3 372	16	0	17	3 372
dont souterrain	138 377	4 406	298	1 117	141 963
Canalisations BT	177 334	6 485	3 174	462	186 531
dont aérien	18 755	184	15	273	18 681
dont souterrain	158 580	6 300	3 158	188	167 850
Postes HTA/BT	58 523	1 437	79	101	59 937
Autres biens localisés	6 996	40	3	108	6 930
Branchements/CM[7]	155 200	4 738	2 368	768	161 538
Comptage	42 388	1 293	0	752	42 929
Transformateurs HTA/BT	17 741	620	24	73	18 311
Autres biens non localisés	1 458	140	-7	0	1 591
Total actifs concédés	**601 388**	**19 173**	**5 938**	**3 398**	**623 101**

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 et mis en service dans l'année,
  - 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,
  - 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.

[7] 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.

Il s'agit du 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.

Il s'agit du 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	
	2011	**2012**	Variation
Redevance R1	293 610	**306 335**	4,3%
Redevance R2	2 583 003	**2 780 000**	7,6%

C.5.2 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	
	2011	**2012**	Variation
Article 8 « travaux environnement »	380 000	**340 000**	-10,5%

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

COMMUNE	AFFAIRE	Montant versé par ERDF en 2012 (en euros)
VILLEURBANNE	RUE SCHMIDT	4 190,04
VILLEURBANNE	RUE L FABRE	5 945,50
TASSIN LA DEMI LUNE	MONTEE DE VERDUN	11 753,55
MILLERY	RUE DES VOLONTAIRES	14 241,43
COMMUNAY	Route Marennes Parking école maternelle	14 975,56
CHAPONOST	AVENUE PAUL DOUMER ENTRE N°19 ET DEVIENNE	23 979,46
CHAPONOST	RUE CHANVILLARD ENTRE N°10 ET N°22	27 932,80
ECULLY	CHEMINS DE TROUILLAT ET CALABERT	30 344,20
RILLIEUX LA PAPE	RUE DU CAPITAINE JULIEN	36 543,90
TASSIN LA DEMI LUNE	CHEMIN DU BARAILLON (APRES GS BARAILLON)	39 433,85
FRANCHEVILLE	CHEMIN DU GAREIZIN	41 553,57
CHAMPAGNE AU MONT D OR	REPUBLIQUE / MAIRIE	43 366,94
SAINT DIDIER AU MONT D OR	AVENUE PASTEUR de Isaël à Tilleuls	45 739,19
	TOTAL HT	**340 000,00**

ERDF

D. Vos interlocuteurs

D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF 95

D.2 Vos interlocuteurs chez EDF 99

Le concessionnaire est représenté localement par

ERDF

Didier NADAL
Directeur Territorial
288 Rue Duguesclin – BP 3104
69003 – LYON Cedex 03
Tél : 04 72 16 44 87 – Fax : 04 72 16 44 00

EDF

Dominique CHERBLANC
Directeur du Développement Territorial Rhône et Ain
196 avenue Thiers
69461 Lyon Cedex 06
Tél : 04 69 65 63 87 – 06 72 91 77 16

D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Directeur Régional
Didier NADAL

Directeur Territorial délégué
Stéphanie BALSOLLIER

Chargée de mission
services et développement
Florence SAINT-SULPICE

Appui pilotage
et communication
Anne-Laure PALLUY

Adjoint au Directeur
Territorial et
Interlocuteur Privilégié
Yves BEAL

Interlocuteur
Privilégié et Responsable
communication
Boris CHATELAIN

Interlocuteur
Privilégié
Françoise COURTINE

Interlocuteur
Privilégié
Guy BURDET

Interlocuteur
Privilégié
Cécile VARALDI

L'organisation inter-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 69**.

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.

Agence Raccordement Lyon Métropole
288, rue Duguesclin
BP 3104
69211 LYON CEDEX 03

N° AZUR : 0 810 47 69 34
courriel : egd-lyon-are@erdf-grdf.fr

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité **de puissance inférieure à 36 kVA**	**Accueil raccordement des producteurs ≤ 36 KVA**	☎ : **0 820 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-sillonrhodanien@erdfdistribution.fr** Guide utilisateur et demande en ligne : **www.erdfdistribution.fr/Produire_de_l-electricite** ou directement par : **https://perm.erdfdistribution.fr/ErdfPortail_IHM/AUTH001-edit.action**
Demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité **de puissance supérieure à 36 kVA : Accueil raccordement des producteurs HTA et BT > 36 kVA, organisé comme indiqué ci-contre**	**Accueil raccordement des producteurs BT > 36 kVA**	☎ : **0 820 03 19 22** **erdf-areprod-btsup36-sillonrhodanien@erdfdistribution.fr**
	Accueil raccordement des producteurs HTA	☎ : **04 26 29 88 84 - FAX : 04 26 29 88 40** **erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr**

Accès par internet

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

Consommation

Le site institutionnel d'ERDF **www.erdfdistribution.fr** 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
Dominique CHERBLANC	Directeur du Développement Territorial Rhône et Ain	04 69 65 63 87 06 72 91 77 16	dominique.cherblanc@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concessions et Proximité	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

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

Elle assure la relation contractuelle avec :

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

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

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

Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 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
- 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 et 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	16, rue de la République 69002 LYON	9h30 - 18h30 du lundi au vendredi
Boutique	18, rue Maurice Audin 69120 VAULX EN VELIN	9h30 - 12h30 et 14h00 - 17h45 lundi, mardi et jeudi
Boutique	21, rue Jules-Ferry 69200 VENISSIEUX	9h30 - 12h30 et 14h00 - 17h45 lundi, mardi et jeudi
PIMMS (Point Information Médiation Multi Services)	Bron, Lyon Etats-Unis, Lyon Mermoz, Lyon Vaise, Rillieux-la-Pape, Vaulx en Velin, Villeurbanne, Saint-Symphorien sur Coise.	
Points Services	Belleville, Brindas, Condrieu, Genay, Lyon (La Duchère), Sainte Foy l'Argentière, Tarare, Thizy.	

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

☎	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 44 15 (QE) **09 69 39 33 05** (SIMM)	Les clients Particuliers	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
39 29		Projets et travaux « Economies d'Energie »
0 800 650 309 numéro vert gratuit *24h / 24 et 7 jours / 7*	Les clients Solidarité	Information, orientation
0 800 333 123 numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TPN
0 800 333 124 numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TSS
0 810 810 114	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 810 333 776	Les clients Professionnels	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
04 26 70 01 74	Les clients Collectivités Locales	
04 26 70 01 74	Les Bailleurs Sociaux	
0 820 821 333	Les clients Entreprises	
0 820 144 006	Les clients Grandes Entreprises	
0 820 142 004 Industries de Transformation Aval	Les clients Grands Comptes	
0 820 142 005 Industries de Réseaux		
0 820 142 006 Tertiaire		

D. Vos interlocuteurs

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Marc REA	Correspondant Solidarité	04 69 65 60 23 06 27 32 17 26	marc.rea@edf.fr
Olivier DUPONT	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	04 69 65 62 91 06 85 93 55 55	olivier.dupont@edf.fr
Sandrine AUBERT Sylvie BOUVIER Daniel RAVILLARD	Attachés commerciaux Collectivités Locales	04 26 70 01 74	edfcollectivités-raa@edf.fr
Alain DE RICHAUD Eric HENRY	Attachés commerciaux Bailleurs Sociaux	04 26 70 01 74	edfcollectivités-raa@edf.fr

Crédits photos : © médiathèque ERDF : Olivier Guerrin, Laurent Vautrin, Jean-Lionel Dias, Lionel Roux, François Chevreau.
© médiathèque EDF : Patrick Sheandell, Stéphane Lavoue, Bruno Conty, William Beaucardet. – Lyon Fêtes des Lumières 2012 : Muriel Chaulet -

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

ERDF – Electricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense cedex
www.erdfdistribution.fr

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

EDF
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08
www.edf.fr

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