COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2013

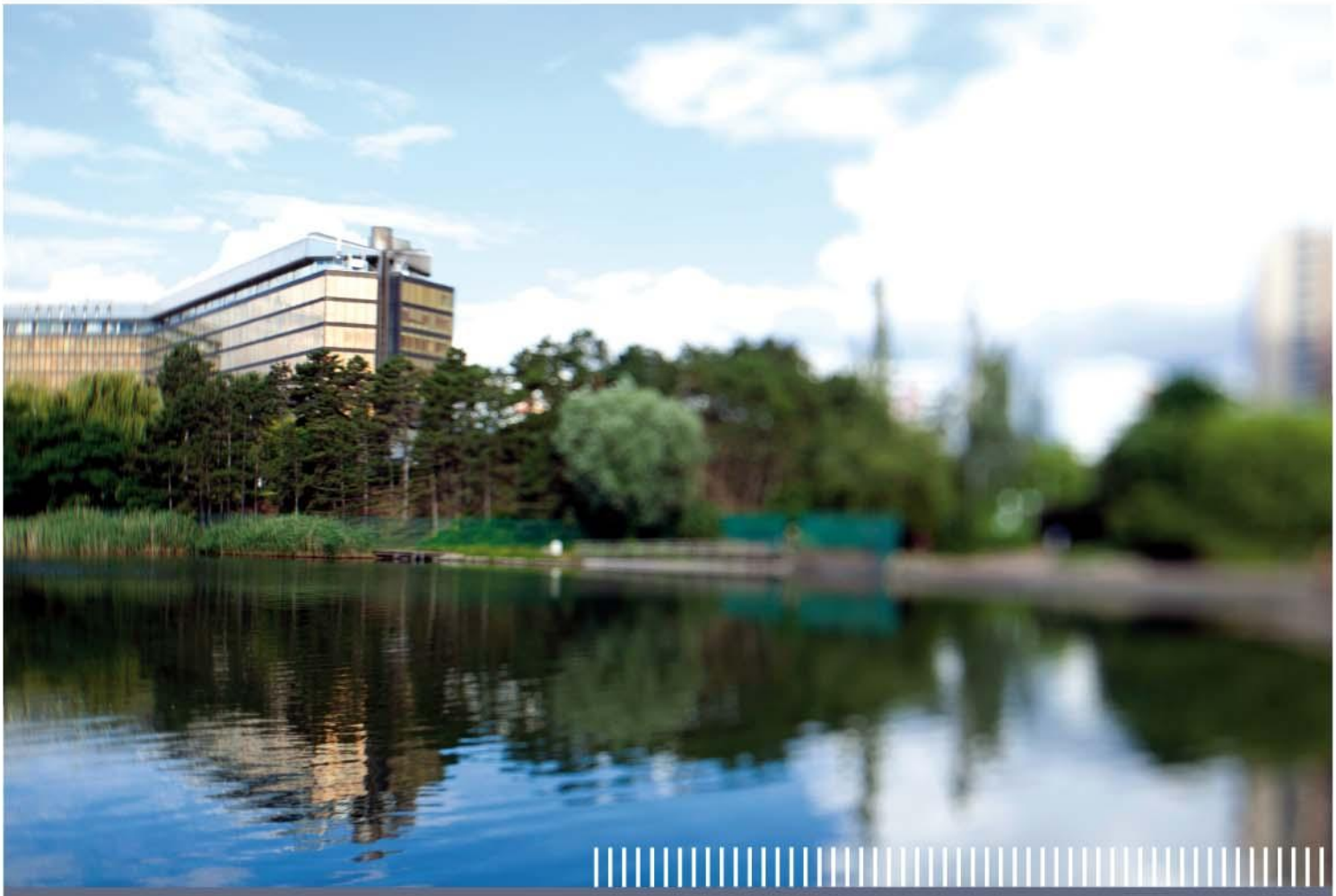
SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE GESTION DES ÉNERGIES DE LA REGION LYONNAISE

SIGERLy
Syndicat Intercommunal de Gestion des Energies de la Région Lyonnaise

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 deux missions complémentaires dévolues, par la loi, conjointement à ERDF et EDF.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2013.

SOMMAIRE

Éditorial 05
L'année 2013 en quelques dates 06
Les enjeux pour 2014 11
Focus sur le réseau public de distribution 13
Les chiffres clés de la concession 16

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire 21

A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité
A.3 La proximité avec les clients
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession
A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF 58

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 73

B.1 Vos interlocuteurs chez EDF
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
B.3 La relation clientèle
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

ÉDITORIAL

Cette édition 2013 du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC), en s'enrichissant de données plus proches du territoire concédé, nous permet de poursuivre et de consolider le dialogue avec **le SIGERLy,** dans le respect des dispositions prévues au cahier des charges.

Dans un contexte de **très fortes transitions** (énergétiques, environnementales et organisationnelles pour les collectivités territoriales), le concessionnaire ERDF doit légitimement accompagner les attentes des autorités concédantes, des communes rurales, comme des grandes villes et des métropoles.

A cet égard, la signature, le 18 septembre 2013, puis l'entrée en vigueur en 2014, du protocole d'accord entre la FNCCR et ERDF pour la période 2014-2017, témoignent d'un dialogue renouvelé entre les autorités concédantes et ERDF. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements sur les réseaux de distribution publique d'électricité, ainsi qu'à une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante. **S'agissant de la concession du SIGERLy, l'avenant au contrat de concession relatif à ce protocole a été signé le 28 février 2014.**

Plus de 26 millions d'euros, en progression de 1,8 millions, ont été investis sur le territoire du SIGERly, tant en développement du réseau qu'en modernisation de celui-ci. La qualité d'alimentation progresse encore, le temps moyen de coupure atteint un très bon niveau de 33 minutes, en amélioration de 4 minutes.

2013 a aussi vu le développement des projets smartgrids, avec des premiers résultats très encourageants.

En 2013, le concessionnaire EDF, leader reconnu de la relation clientèle, réaffirme son engagement au service de l'ensemble de ses clients. Un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », plus de 90% des clients « Particuliers » se déclarent satisfaits. Le respect de ces engagements repose sur une organisation efficace avec des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes et des systèmes d'information performants. Cela s'appuie sur une organisation de 65 Centres de Relation Clients (CRC) répartis sur le territoire national (en Rhône-Alpes Auvergne, 9 sites et 450 conseillers clients).

Nous avons su moderniser nos systèmes d'information et opérer avec succès une migration informatique unique au monde par la taille du portefeuille clients (25 millions de contrats particuliers et 2 millions de contrats entreprises et collectivités).

Par la présence d'interlocuteurs de proximité et un réseau d'experts régionaux, EDF est ancrée dans les territoires. Ces interlocuteurs accompagnent les collectivités et entreprises dans leurs projets d'efficacité énergétique, de rénovation des bâtiments et de solutions innovantes.

EDF est plus que jamais attentif aux familles en situation de précarité énergétique pour mettre en œuvre les dispositions de la **loi Brottes**, relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au Tarif de Première Nécessité. A cet effet, ce sont en tout 45 conseillers dédiés qui œuvrent à l'attribution du TPN auprès de 147 640 bénéficiaires en Rhône-Alpes Auvergne.

Fidèles à nos valeurs de service public nous sommes engagés auprès de nos clients pour apporter la meilleure qualité de service.

En 2014, votre concessionnaire restera mobilisé pour être, à vos côtés, au rendez-vous des défis énergétiques et de solidarité territoriale qui nous attendent collectivement, au bénéfice des clients et des communes de votre concession.

Patrick Rakotondranahy
Directeur Territorial
ERDF Lyon Métropole

Christian Missirian
Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne

Les faits marquants de 2013

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 8 février, ERDF a présenté le compte rendu d'activité pour l'exercice 2012 lors de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du SIGERLy.

Le 14 mai, l'atelier - débat sur la place des smartgrids dans la transition énergétique organisé dans le cadre des débats sur la transition énergétique a réuni près de 200 personnes. Le SIGERly a contribué à la table ronde « Comment les smartgrids interrogent-ils la société ? »

Les 28 mars, 20 juin, 12 septembre et 12 décembre : réunions trimestrielles de direction entre le SIGERLy et ERDF. Des point opérationnels sont aussi réalisés chaque mois sur les dossiers en cours.

Le 2 juillet, ERDF a présenté le compte rendu d'activité pour l'exercice 2012.

Le 25 octobre, le Président, les Vice-Présidents, les délégués, le Directeur et les responsables de service du SIGERLy ont pu échanger avec ERDF sur la place des réseaux de distribution d'électricité dans la transition énergétique.

Cet échange était précédé de la visite de la centrale hydro-électrique de Cusset.

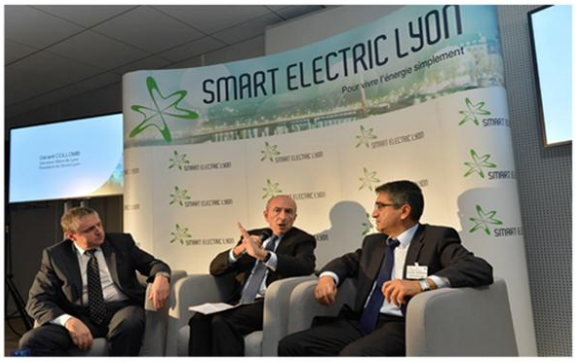
En fin d'année 2013, le SIGERLy et ERDF ont engagé des négociations en vue de la signature d'un avenant au contrat de concession dans le cadre du protocole d'accord entre la FNCCR, ERDF et EDF, mais aussi en vue d'un accord sur le montant de la contribution d'ERDF aux travaux d'aménagement esthétique dont le SIGERLy est maître d'ouvrage, en application de l'article 8 du cahier des charges de concession.

Le SIGERLy a aussi exercé son rôle de contrôle de la concession.

Le SIGERLy et ERDF ont également signé avec la commune de Brignais une convention relative à l'usage du réseau public de distribution d'électricité pour l'établissement et l'exploitation de fibres optiques sur les lignes aériennes.

2013, une année fertile en avancées smartgrids

Le 28 octobre 2013, la plus importante expérimentation européenne sur les systèmes électriques intérieurs de demain a été lancée à Lyon: **Smart Electric Lyon**.
Ce projet est un test grandeur nature, qui réunit plus de 25 000 clients expérimentateurs volontaires : foyers, entreprises et collectivités locales.
Le projet Smart Electric Lyon est mené par un consortium formé autour d'EDF, soutenu par l'ADEME, et constitué de 21 partenaires issus du monde de l'industrie et de la recherche, leaders dans leur métier : fabricants de matériels électriques et d'équipements, opérateurs de télécoms, centres de recherche de pointe. Tous sont mobilisés pour mettre au point, combiner et évaluer des solutions innovantes au service des clients.
Smart Electric Lyon a son show room, il est situé à Lyon au siège d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.



***Henri Lafontaine, Gérard Collomb** et **Christian Missirian** lors de la conférence de presse.*

*Présentation de Smart Electric Lyon aux partenaires et journalistes par **Christian Missirian**, Président du Consortium Smart Electric Lyon et Directeur d' EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.*

L'expérimentation se déroule sur un espace étendu comptant plus de 1,4 million de personnes : le territoire du Grand Lyon. Le projet bénéficie ainsi des atouts d'un territoire étendu, offrant un échantillon de clients résidentiels et d'entreprises en zone urbaine, périurbaine et rurale.
EDF et Le Grand Lyon ont signé un accord cadre pour la mise en œuvre de tests sur un bâtiment du Grand Lyon. Le SIGERLy, syndicat d'énergie et ses 56 communes ont délégué leurs compétences à EDF pour valoriser les communes du territoire. Enfin, la ville de Lyon a contribué au projet en expérimentant 6 de ses bâtiments municipaux.

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 et d'alimenter les réflexions sur la transition énergétique. En 2012-2013, 5 millions d'euros ont été investis sur l'agglomération lyonnaise par l'entreprise pour les principaux projets de smart grids.

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 43 millions d'euros.
Piloté par ERDF, le consortium associe des industriels et des universitaires rhônalpins, 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 de 2012 à 2016, 1 000 clients testés sur Lyon et Grenoble, et 40 sites tertiaires.

L'agglomération lyonnaise bénéficie du déploiement expérimental par ERDF de 180 000 compteurs communicants Linky. C'est l'opportunité de tester des fonctionnalités nouvelles dans l'auto-cicatrisation des réseaux de distribution, de profiter de l'infrastructure Linky pour moderniser l'exploitation des réseaux, et d'expérimenter de nouveaux modèles de marchés de l'électricité qui concourent à la réduction de la pointe et à l'efficacité énergétique pour l'ensemble des acteurs du système électrique. Les arrondissements de Lyon concernés : 4ème, 5ème, 6ème et 9ème, ainsi que la Confluence.

En aval du compteur Linky, le projet GreenLys se concentre aussi sur le déploiement d'outils permettant de prévoir plus finement la production décentralisée (photovoltaïque, éolien, co-génération…), afin de favoriser son intégration sur le réseau, tout en fournissant des nouveaux services au système et aux clients (notamment pour diminuer les coûts d'approvisionnement les jours de pointe).

Sur cette zone, les réseaux haute et basse tension d'électricité reçoivent des équipements complémentaires permettant de mieux connaître le comportement du réseau. Des fonctions, dites avancées, de conduite des réseaux, sont testées sur le réseau basse tension, à partir des données issues des compteurs Linky, en vue d'accroître la qualité de desserte sur ce réseau et d'automatiser partiellement les dépannages. Le système de supervision du réseau devient un outil industriel pour ERDF, il s'agit de« SEQUOIA ».

Pour permettre l'adaptation du réseau à un contexte de fort développement des EnR, en 2013, ERDF a notamment testé un dispositif au niveau d'un poste HTA/BT permettant de garantir un niveau de tension optimal à la fois en période de fortes consommations, et en période de productions importantes et de faible consommation dans le **quartier de Confluence.**

Pour réussir cette expérimentation, ERDF a construit un outil permettant d'avoir de j-3 à h-15min des prévisions locales de productions décentralisées, à la maille d'un poste source et à celle d'un poste HTA/BT.

L'expérimentation Greenlys a permis de préciser un nouveau rôle : l'agrégateur de flexibilité. C'est un intermédiaire entre les utilisateurs (clients résidentiels, tertiaires, collectivités territoriales…) et les acteurs du système électrique (producteur, transporteur, gestionnaire de réseau, fournisseur) au sein du marché de l'électricité. En réalisant des effacements ou en activant des productions d'énergies renouvelables et locales, l'agrégateur va mobiliser des capacités d'énergie en très grande quantité et à grande échelle qu'il va pouvoir ensuite revendre avec une valeur ajoutée sur le marché de l'électricité.

C'est lui qui coordonne les ordres d'effacements de consommation et le pilotage à distance des productions d'énergies décentralisées, en tenant compte des besoins du marché et des éventuels impacts sur le réseau de transport et de distribution de l'électricité ; c'est pourquoi GreenLys a dessiné le rôle nouveau du distributeur qui devient un « facilitateur neutre de l'exercice des marchés de l'électricité »

A titre d'exemple, les flexibilités permettant des effacements de consommation sont raccordées principalement sur le réseau de distribution, et il convient de proposer des méthodes qui permettent de valoriser finement et le plus précisément possible la réalité des effacements, il est en effet complexe de mesurer « une quantité qui n'a pas été consommée » !.

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 avec mesure des impacts sur le réseau.

Pour ce lot « véhicule électrique et réseau » dans lequel ERDF est impliquée, 6 stations de charge de véhicules électriques en auto-partage ont été 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**.**

L'innovation a retenu l'intérêt de l'IEEE comme l'une des innovations les plus significatives de l'année 2014 à l'échelle mondiale, cette association professionnelle internationale des ingénieurs électriciens et électroniciens est en effet composée de personnalités mondiales des systèmes électriques et du monde académique.

Une présentation de cette solution novatrice a été faite par ERDF à Las Vegas le 6 décembre 2013 lors de la 2ème conférence internationale de l'IEEE sur les véhicules connectés (ICCV : International Conference on Connected Vehicles & Expo).

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. 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 » et en intégrant dans l'instruction des certificats d'urbanismes des puissances de raccordement optimales tenant compte des solutions de pilotage de la charge et d'efficacité énergétique pour concourir à une meilleure maîtrise de l'accroissement des infrastructures pour la collectivité

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 et à aiguiller les Pouvoirs Publics quant à la meilleure infrastructure de recharge à déployer pour garantir durablement les investissements pour les collectivités territoriales.

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 septembre 2013, 25 véhicules électriques ont été mis à disposition des techniciens d'intervention de Décines et Lyon Duguesclin.

Au plan national …

Tarifs

Évolution de la CSPE au 1er janvier 2013 : Le gouvernement a décidé, comme le permet la loi, de limiter la hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) à 3 €/MWh, portant ainsi sa valeur à 13,5 €/MWh.

Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1er août 2013 : L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1er août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

Les évolutions réglementaires et le rapport de la Cour des comptes

Parution le 16 janvier, des textes réglementaires relatifs aux aides à l'électrification rurale : Le décret n° 2013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale a été publié au Journal officiel. 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 dispositions du décret ont été complétées et précisées par un arrêté d'application du 27 mars 2013.

Publication le 12 février d'un rapport de la Cour des comptes sur les concessions de distribution d'électricité : Ce rapport public annuel 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 reconnaît les vertus du modèle actuel de distribution d'électricité et note le bon niveau de qualité de la distribution de l'électricité en France. Les conclusions de ce rapport sont consultables sur le site de la Cour des comptes (www.ccomptes.fr).

Partenariats

EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique : Il associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

Renouvellement le 21 novembre du partenariat entre le Secours Catholique et EDF : Après trois années de coopération fructueuse dans le cadre de l'aide aux personnes en difficulté, le Secours Catholique et EDF ont renouvelé leur partenariat. L'objectif de cet accord est d'aider, grâce à des contacts privilégiés entre les équipes du Secours Catholique et celles d'EDF, les personnes en situation de précarité énergétique, à payer leurs factures et à les sensibiliser aux économies d'énergie.

La précarité énergétique et la solidarité

Publication au Journal officiel du 16 novembre du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel : Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique, contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.

Les événements et enjeux pour 2014

Concernant votre concession

Le 28 février 2014, le SIGERLy, ERDF et EDF ont signé l'avenant n°1 au cahier des charges de concession.

Cet avenant a pour objet de rendre les stipulations du protocole national signé en septembre 2013 entre la FNCCR, ERDF et EDF applicables au contrat de concession du SIGERLy ; elles portent notamment sur :

- l'amélioration de la programmation et la coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité par le concessionnaire et par l'autorité concédante, dans un souci d'amélioration de la qualité et d'optimisation des ressources concourant au financement de la distribution ;
- l'adaptation de la redevance de concession par modification de l'article 2 de l'annexe 1 du cahier des charges de concession ;
- l'amélioration continue de la précision des données patrimoniales et des éléments d'exploitation de la concession transmis par ERDF au SIGERLy ;
- le développement de partenariats locaux plus étroits entre le SIGERLy et ERDF s'agissant des échanges de données cartographiques.

Au plan national …

Nomination de Philippe Monloubou à la présidence du directoire d'ERDF

Le **23 janvier 2014**, à l'issue du conseil de surveillance, Philippe Monloubou a été nommé Président du directoire d'ERDF.

Un nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE)

Au terme d'un processus de consultation de l'ensemble des parties prenantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pris le 12 décembre dernier, une délibération portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT »). Cette délibération a été publiée au Journal officiel du 20 décembre 2013. TURPE 4 est entré en vigueur au **1er janvier 2014** et s'applique sur la période tarifaire 2014-2017. Il sera actualisé chaque année selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des charges et produits du distributeur par rapport aux prévisions.

Mise en œuvre effective, au cours de l'année 2014, dans son intégralité du Tarif de Première Nécessité (TPN)

A la suite du décret n° 2013-1031 publié le 16 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, un rattrapage a été effectué en début d'année 2014 pour intégrer l'ensemble des ménages concernés.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif Bleu évoluent

Les nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » ont été modifiées afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et règlementaires. Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Elles ont été adressées à tous les clients entre mi-juillet et fin décembre 2013, pour une entrée en vigueur au **1er février 2014**.

La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

La FNCCR et ERDF ont signé le 18 septembre 2013 à Montpellier un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité, confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.

Le déploiement du compteur communicant Linky

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

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

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

Dans le cadre de ses partenariats avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres des Métiers et de l'Artisanat, ERDF a mis à disposition de toutes les entreprises et artisans des territoires, des informations sur les marchés qui seront mis en œuvre pour le déploiement des compteurs communicants, et s'engage à communiquer de manière transparente sur son avancement tout au long de celui-ci.

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'Énergie (CRE) ;

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE). 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 géré par Réseau de Transport d'Electricité (RTE), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont.
Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

Votre concession en quelques chiffres

Les deux doubles pages suivantes présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2013, de :

2 210	km de réseau moyenne tension HTA
3 966	postes de transformation HTA / BT
3 790	km de réseau basse tension

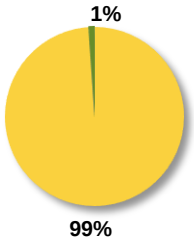
Afin d'assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département du Rhône ; il s'agit notamment des **postes-sources** et des **Agences de Conduite Régionales** (ACR).

Les clients de la concession

2 126 (+6,7 % vs 2012)
clients en injection et

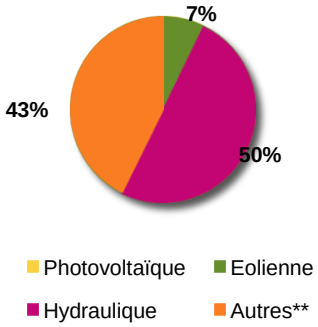
403 366 (+1,2 % vs 2012)
Clients en soutirage

Répartition du nombre de producteurs



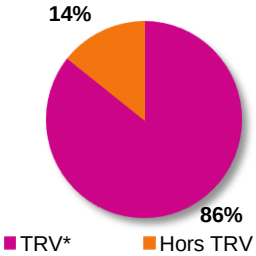
** producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse…*

Puissance des producteurs



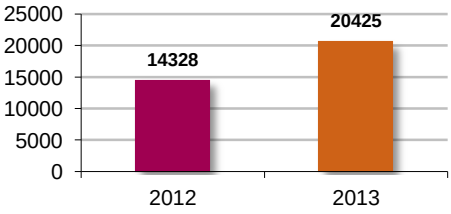
*** Cogénération, biomasse…*

Répartition du nombre de consommateurs

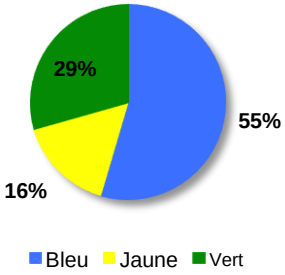


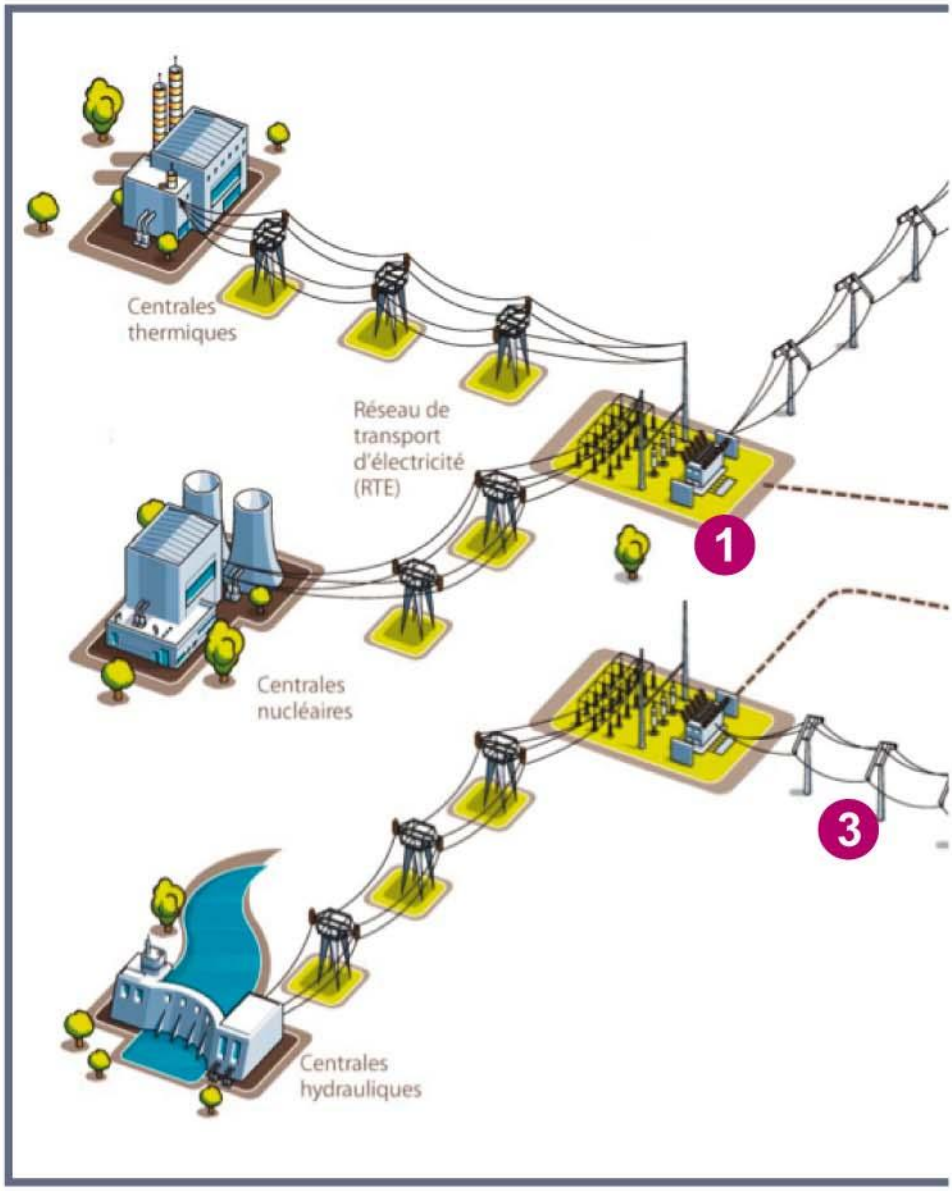
*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



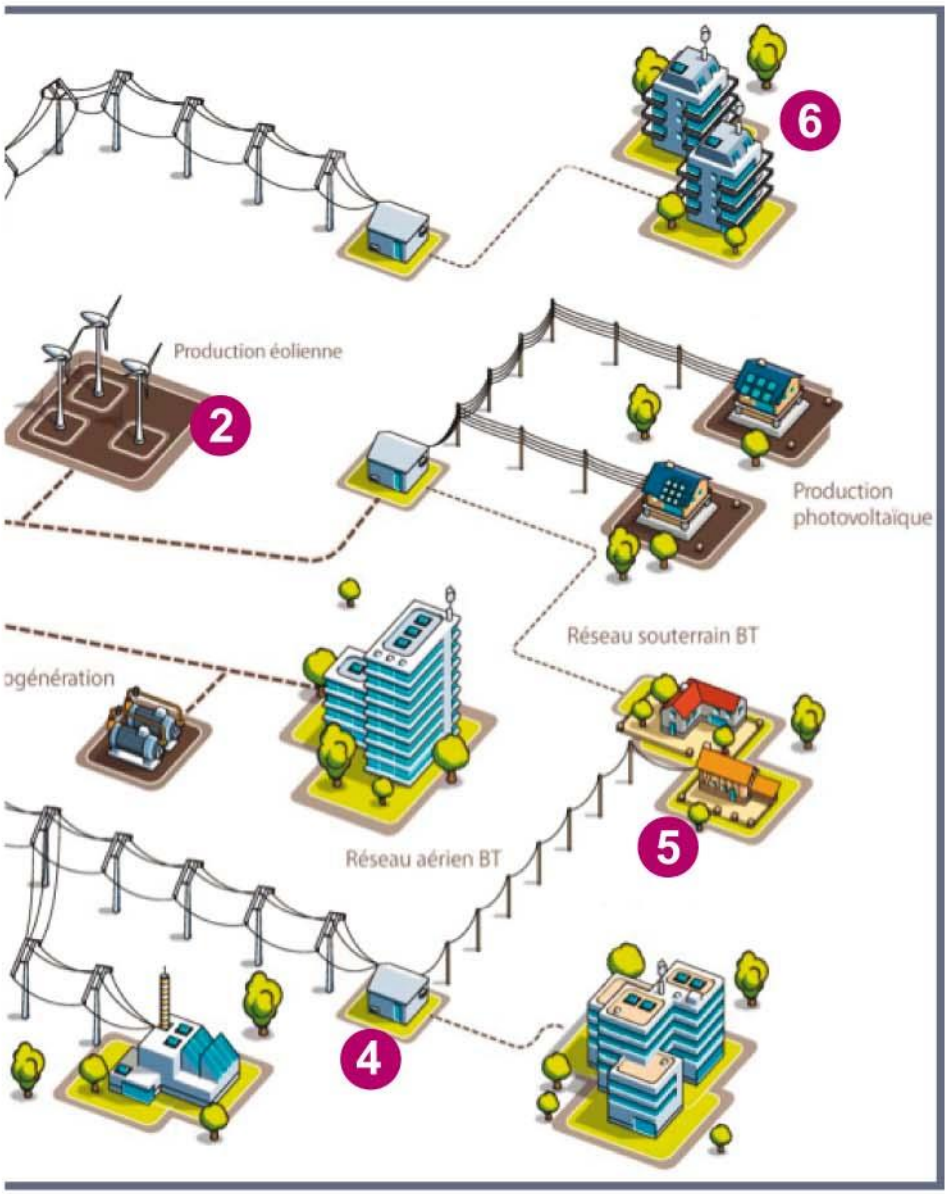
Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert





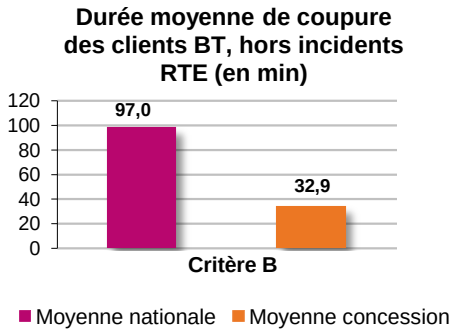
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité		
1	14	postes-sources
2	2 126	installations de production
3	2 210	km de réseau moyenne tension HTA
4	3 966	postes de transformation HTA / BT
5	3 790	km de réseau basse tension
6	403 366	clients en soutirage

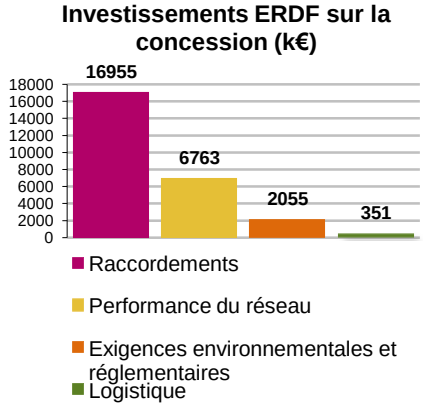


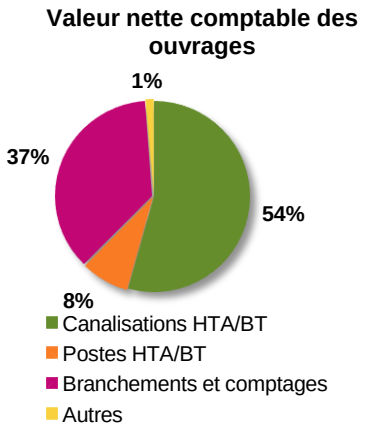
La qualité de desserte

Critère B Toutes Causes Confondues (TCC) hors RTE
(en minutes)
32,9



Les investissements et le patrimoine





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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2013	Concession	
	Nombre	**Puissance délivrée ***
Total	**2 126**	**147 005**
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	**2 105**	**10 537**
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	**0**	**0**
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	**5**	**73 646**
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	**16**	**62 822**

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

A la demande de certaines AODE, les valeurs totales relatives aux installations de production ont été intégrées au tableau.

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	398 485	**403 366**	1,2%
Énergie acheminée *(en kWh)*	4 097 575 418	**4 135 040 017**	0,9%
Recettes d'acheminement *(en € HT)*	140 155 001	**142 577 206**	1,7%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	392 852	397 661	1,2%
Énergie acheminée *(en kWh)*	2 060 848 244	2 095 426 750	1,7%
Recettes d'acheminement *(en € HT)*	90 417 952	92 123 219	1,9%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	4 638	4 722	1,8%
Énergie acheminée *(en kWh)*	605 384 141	614 044 779	1,4%
Recettes d'acheminement *(en € HT)*	23 578 777	24 359 120	3,3%

Total des clients HTA		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	995	983	-1,2%
Énergie acheminée *(en kWh)*	1 431 343 033	1 425 568 488	-0,4%
Recettes d'acheminement *(en € HT)*	26 158 273	26 094 867	-0,2%

Les clients de la concession et la fourniture aux tarifs réglementés de vente

La segmentation des consommateurs est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). Ils forment 5 catégories distinctes (C1 à C5). Certains de ces consommateurs ont souhaité continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics.
EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente et raccordés au réseau de distribution de la concession.

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		

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	348 069	**348 003**	0,0%
Énergie vendue *(en kWh)*	3 288 474 709	**3 307 560 452**	0,6%
Recettes *(en € HT)*	284 896 220	**294 344 095**	3,3%

**nombre de clients = nombre de contrats*

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

Tarif Bleu	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	342 718	342 594	0,0%
Énergie vendue *(en kWh)*	1 797 711 439	1 803 780 399	0,3%
Recettes *(en € HT)*	166 752 544	178 118 999	6,8%

Tarif Jaune	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	4 213	4 288	1,8%
Énergie vendue *(en kWh)*	520 558 970	531 833 897	2,2%
Recettes *(en € HT)*	48 174 375	49 598 845	3,0%

Tarif Vert	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 138	1 121	-1,5%
Énergie vendue *(en kWh)*	970 204 300	971 946 156	0,2%
Recettes *(en € HT)*	69 969 301	66 626 251	-4,8%

A

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

A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF 22
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 24
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF 24
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissements d'ERDF en 2013 27
A.2.3 Perspectives et enjeux 32
A.3 La proximité avec les clients 33
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients 36
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement 38
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client 39
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 40
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF 40
A.4.2 Les informations patrimoniales 49
A.4.3 Les flux financiers de la concession 52
A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement 54
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire 54
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité 54

ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF 58
1. Les indicateurs de suivi de l'activité 59
1.1 Le réseau et la qualité de desserte 59
1.2 Le raccordement des clients 63
1.3 La qualité des relations et des services 64
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 65

A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Didier NADAL	Directeur régional ERDF Sillon Rhodanien	04 72 16 44 87	didier.nadal@erdf.fr
Patrick RAKOTONDRANAHY	Directeur territorial ERDF Lyon métropole	04 72 16 47 01	patrick.rakotondranahy@erdf.fr
Yves BEAL	Adjoint au directeur territorial	04 72 16 44 78	yves.beal@erdf.fr

L'organisation régionale d'ERDF

Les accueils d'ERDF

L'accueil pour le dépannage

URGENCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

24h/24 7j/7
TOUS CLIENTS
09 72 67 50 69

L'accueil « particuliers » et « professionnels »

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique hors urgence et dépannage. Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal ® suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 55**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 56**

L'accueil pour les autres demandes

ENTREPRISES	PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER ET DE LA CONSTRUCTION	COLLECTIVITÉS LOCALES	PRODUCTEURS (1)	BRANCHEMENT COURTE DURÉE (2)
1 SEUL NUMÉRO NATIONAL	1 SEUL NUMÉRO NATIONAL	1 SEUL NUMÉRO NATIONAL	1 SEUL NUMÉRO NATIONAL	1 SEUL NUMÉRO NATIONAL
09 69 32 18 99	09 69 32 18 77	09 69 32 18 11	09 69 32 18 00	09 69 32 18 22

(1) : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur
(2) : clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive.

Vous retrouverez nos coordonnées et de nombreuses informations utiles sur le site www.erdf.fr , notamment les adresses mails qui demeurent inchangées :

Accueil ERDF (hors dépannage) : erdf-are-sillonrhodanien@erdfdistribution.fr
Raccordement des producteurs ≤ 36 KVA : erdf-areprod-inf36-sillonrhodanien@erdfdistribution.fr
Raccordement des producteurs > 36 KVA : erdf-areprod-btsup36-sillonrhodanien@erdfdistribution.fr
Raccordement des producteurs HTA : erdf-areprod-hta-rab@erdfdistribution.fr

L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l' « **Accueil Acheminement Électricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2013, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de la fourniture

En 2013, le tableau ci-après évolue en terme de format, afin de donner davantage de lisibilité à la lecture de l'indicateur. Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)*		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (Critère B Concession)	36,6	**33,0**	-9,8%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	36,6	**33,0**	-9,8%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	-84,2%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	28,6	**24,8**	-13,4%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	7,9	**8,2**	3,7%

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

Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13 novembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels *« les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs 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 sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

Répartition de la durée des coupures par origine

Le temps moyen de coupure sur incident s'améliore significativement, principalement du fait de la forte baisse du temps moyen sur incident poste source (- 3,7 minutes).

Le critère B « Travaux » reste stable à environ 8 minutes.

Ces résultats témoignent des efforts engagés par ERDF pour investir prioritairement sur les réseaux HTA, afin d'inscrire dans la durée l'amélioration des résultats relatifs à la qualité de fourniture.

Au niveau national, l'année 2013 a été marquée par de très nombreux évènements climatiques, dont quatre d'importance majeure qui ont, à eux seuls, engendré un temps de coupure de près de 40 minutes.

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

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

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012. Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

Du 20 au 21 novembre 2013, ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a dû faire face à d'importantes chutes de neige, provoquant de graves dégâts sur les réseaux électriques aériens, liées aux chutes d'arbres et de branches. Certains réseaux électriques, moyenne et basse tension, alimentant le département ont été endommagés, privant d'électricité tout ou partie des administrés de certaines communes.

Très rapidement, ERDF a mobilisé l'ensemble de ses moyens humains et techniques afin de réalimenter les clients dans les meilleurs délais. Immédiatement, la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) a été déployée. Les équipes locales ont pu compter sur les renforts de techniciens ERDF d'autres régions et des entreprises prestataires de travaux et d'élagage.

En Rhône-Alpes et en Bourgogne, 180 000 clients ont été impactés au plus fort de la crise. La mobilisation des équipes et des entreprises prestataires a permis de réalimenter la quasi-totalité des clients en 72H00, malgré 3 épisodes neigeux successifs.

Du 24 au 25 décembre 2013, des vents violents de la tempête Dirk ont touché la région Rhône-Alpes.

Le 24 décembre, ERDF a déclenché la FIRE (Force d'Intervention Rapide Électricité) ; 160 techniciens sont partis de toute la France pour renforcer les effectifs déjà présents.

Si le SIGERLy n'a été que peu concerné par ces événements climatiques, qui au final pèsent pour deux minutes dans le temps moyen de coupure, l'année 2013 a été marquée par **une période de forte canicule fin juillet 2013**. Du 26 juillet au 30 juillet 2013, une série de 20 incidents sur le réseau souterrain moyenne tension a privé d'alimentation près de 42 500 clients. Les communes les plus touchées ont été Villeurbanne (9 100 clients), Rillieux (8 900 clients) et Saint-Priest (6 400 clients). Grâce aux fonctions de conduite automatiques et à la réactivité de l'agence régionale de conduite, près de 29 000 clients ont pu être réalimentés en moins de 15 minutes suite à l'isolation des tronçons potentiellement en défaut et la remise en service des tronçons sains. Près de 6 000 clients ont été réalimentés en 1h, et près de 5 000 en deux heures. Ces incidents pèsent pour environ 4 minutes dans le temps moyen de coupure

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession 2012	Concession **2013**
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	18	**58**
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 377	**3 317**

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.

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF est dite « méthode GDO-SIG ». Dans le cadre de la concertation lancée en 2010, sous l'égide de l'État, pour l'évaluation de cette méthode par la profession, un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et d'ERDF a proposé fin 2013 de compléter l'approche statistique de la méthode GDO-SIG par la prise en compte de quatre facteurs pouvant influencer cette évaluation.

Sous réserve de leur reconnaissance par l'État, ces propositions seront mises en œuvre en 2015 pour l'évaluation de la qualité de l'année 2014.

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

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

Clients BT Mal Alimentés	Concession 2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	395	**235**	**-40,5%**
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,1%	**0,1%**	**-**

A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissements d'ERDF en 2013

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissements et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte-rendu.

La qualité de l'alimentation électrique sur la concession du SIGERLy se maintient à un très bon niveau tant en tenue de tension qu'en continuité de fourniture. Ces résultats témoignent d'une politique d'investissements soutenue, mais également des actions de maintenance assurées au quotidien par le concessionnaire.

Les dépenses d'investissements d'ERDF sur votre concession en 2013

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2013, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année.

Investissements ERDF *(en k€)*	2012	**2013**
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	14 731	**16 955**
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	8 958	**8 818**
2.1 Performance du réseau	7 246	6 763
Dont renforcement	651	721
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	5 053	4 399
Dont moyens d'exploitation	1 541	1 643
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 712	2 055
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	340	300
Dont sécurité et obligations réglementaires	305	410
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 067	1 345
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	598	**351**
Total *(en k€)*	24 287	**26 124**
Dont investissements postes-sources	359	608

Sur le territoire de la concession, les investissements progressent de 7,5% entre 2012 et 2013. Cette augmentation a permis de répondre aux nouvelles demandes de raccordements des clients et des producteurs soit 2 224 k€ supplémentaires (+15%).

En matière de performance du réseau, malgré une baisse de 6,7%, les montants investis se maintiennent à un niveau global élevé (6 763 k€). Pour mémoire, en 2012, la très nette augmentation des investissements consacrés à ce domaine était conjoncturelle (aboutissement de chantiers significatifs de renouvellement de câbles anciens sur Vénissieux et Sathonay-Camp ; nombreux chantiers de renouvellements de réseaux en coordination avec les travaux de voiries).

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.** Leur élaboration intègre un ensemble d'indicateurs et de données à court, moyen et long termes.

- 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 réinterrogées 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 apparaissant 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).

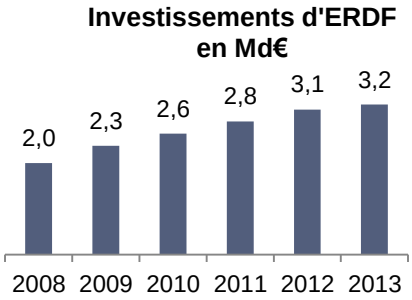
Sur le territoire de la concession, les quatre principaux axes d'investissement sur le réseau HTA concernent :

- la levée des contraintes et la restructuration des réseaux pour une meilleure répartition de l'alimentation électrique auprès des clients **(communes de Chaponost, Ecully et Rillieux-la-Pape),**
- la poursuite de la désensibilisation du réseau HTA aérien aux aléas climatiques dans les zones exposées,
- la poursuite du renouvellement ciblé des câbles HTA isolés au papier imprégné dans les zones urbaines,
- l'installation d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) qui permettent d'accroitre à distance la réactivité lors d'incidents réseaux.

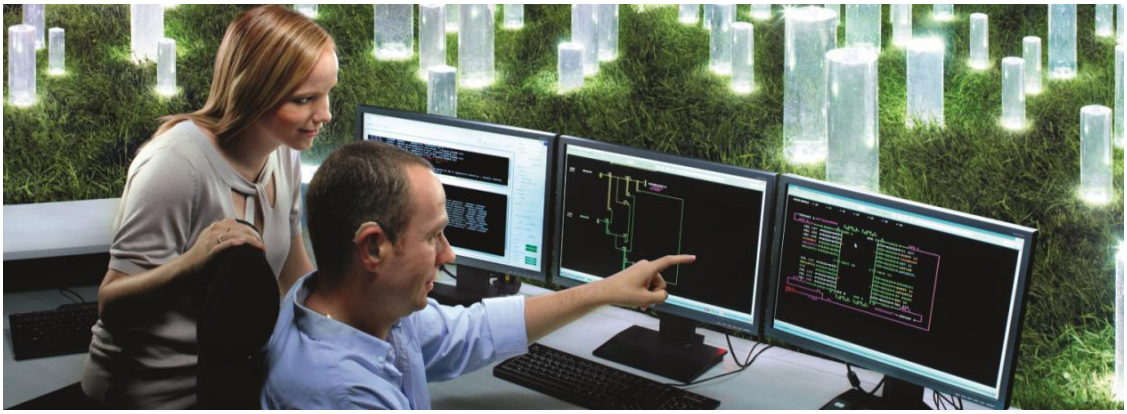
La liste détaillée des dépenses d'investissements du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu d'Activité (CRAC) d'ERDF.

Au plan national, les investissements totaux d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2013 (cf. graphique ci-contre), dont 1,15 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. En cumulé depuis 2008, les investissements consacrés à la qualité ont augmenté de 85%.

Environ la moitié de ces investissements a été mobilisée en 2013 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau (consommateurs ou producteurs). Cette dernière activité reste soutenue : en 2013, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,2 GW.



Par ailleurs, 15% des investissements de 2013 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.



La mise en œuvre en 2013 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux

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

Les travaux dans les postes-sources

En 2013, le programme d'investissements relatif aux postes-sources, d'un montant de 608 000 euros, a permis, sur le territoire de la concession :

- d'améliorer la fiabilité des postes-sources de BELLE ETOILE, BONNETERRE, CUSSET CRTT, CUSSET USINE, MILLERY et VENISSIEUX,
- de renforcer le poste-source de DARDILLY,
- d'assurer la sécurisation interne des postes-sources de CRAPONNE, OULLINS et VENISSIEUX, en Zone Urbaine Dense (ZUD) : prévention des risques d'aléas techniques exceptionnels (incendie, etc ...).

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

Investissements ERDF *(en k€)*	**2012**	**2013**	**Variation *(en %)***
Postes-sources hors concession	**4 905**	**3 451**	**-29,6%**

Ces travaux concernent les postes-sources de BROTTEAUX, LA MOUCHE, PERRACHE et SAINT AMOUR (Lyon), ESTRESSIN, GIVORS, MEYZIEU, MIONS. Bien que situés hors de la concession, ils alimentent des clients du SIGERLy.

ERDF a également engagé le travail préparatoire concernant **la création du futur poste-source de MESSIMY, prévue en 2016.**

Mise en place du nouveau transformateur de Perrache-Confluence (fin avril 2013)

Les principaux travaux réalisés sur le réseau HTA

Libellé de l'affaire	Communes	Montant dépensé en 2013 (€)	Pose (en mètres)	Dépose (en mètres)	Finalité	Commentaires
Renouvellement de câbles anciens Montées des Forts, rue C Ferber	CALUIRE-ET-CUIRE	**534 399**	3 250	3 226	Modernisation	Chantier 2013
Renouvellement de câbles anciens avec renforcement en sortie du Poste Source de Rillieux	RILLIEUX-LA-PAPE	**329 196**	3 319	3 319	Modernisation	Chantier 2012-2013
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)	CHAPONOST	**278 989**	3 000	0	Renforcement	Chantier 2012-2014
Renouvellement de câbles anciens route de Genas / rue de la Perle	BRON	**259 320**	1 420	613	Modernisation	Chantier 2013
Restructuration HTA, en liaison avec l'aménagement du GPV La Duchère, renouvellement de câbles anciens	ECULLY	**208 252**	2 300	2 900	Modernisation	Chantier 2012-2013
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le SIGERLY et le réaménagement de la rue Duclos	VAULX-EN-VELIN	**189 429**	1 100	1 634	Modernisation	Chantier 2013
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec l'aménagement de la ZAC du Triangle	SAINT-PRIEST	**173 089**	2 133	2 133	Modernisation	Chantier 2013-2014
Renouvellement de câbles anciens entre le Poste Source et le carrefour Léon Blum / rue de la Poudrette	VILLEURBANNE	**145 373**	1 600	1 600	Modernisation	Chantier 2013 - 2014
Renouvellement de câbles anciens et restructuration Av. J Jaures- J Macé	DECINES-CHARPIEU	**129 199**	7 400	8 600	Modernisation	Chantier 2011-2013
Renouvellement de câbles anciens et restructuration Rue des Martyrs, Place Joffre	SAINT-GENIS-LAVAL	**128 588**	4 300	5 514	Modernisation	Chantier 2013-2015

Les principaux travaux réalisés sur le réseau BT

Commune	Libellé de l'affaire	Montant dépensé en 2013 (en euros)	Poses (en mètres)	Déposes (en mètres)	Finalité des travaux
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement câble BT rue du Port	69 901	205	201	2.1.1 - Renforcement réseau
SATHONAY-CAMP	Renouvellement poste ST10 + câble BT 7 av. du Val de Saône	69 154	190	90	2.1.3 - Modernisation des réseaux
GRIGNY	Renouvellement poste Berthelot	45 008	188	85	2.2.2 - Sécurité et obligations réglementaires
CAILLOUX-SUR-FONTAINES	Remplacement poste H61 par poste PSSB rue du Content	40 446	87	100	2.2.2 - Sécurité et obligations réglementaires
BRIGNAIS	Renouvellement câble BT route de Chaponost	37 573	110	1 077	2.1.3 - Modernisation des réseaux
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Renouvellement câble BT neutre périphérique 28 ch de la Raude	33 473	185	137	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VILLEURBANNE	Suppression poste V345 et renforct câble Neutre Périphérique Imp. des Tilleuls	32 042	168	137	2.1.1 - Renforcement réseau
FRANCHEVILLE	Renouvellement tableau HTA poste FR36	31 715	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
OULLINS	Renouvellement câble BT 19 Grande Rue	30 254	154	154	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VENISSIEUX	Renforcement câble BT rue Jean Cagne	29 266	348	297	2.1.1 - Renforcement réseau

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 millions d'euros dédiés aux programmes d'élagage afin de protéger les lignes électriques aériennes HTA et BT.

En Rhône-Alpes Bourgogne, 12,8 millions d'euros ont été consacrés à l'élagage-abattage, essentiellement sur le réseau HTA, soit une hausse de 6% par rapport à l'année 2012 et même de 140% au regard de 2008. La principale variation concerne les opérations d'abattage en forte augmentation, dans le but de désensibiliser les réseaux aux aléas climatiques (neige collante et tempêtes) à un horizon de 5 à 10 ans.

En région, l'année écoulée s'inscrit dans la continuité, avec une progression régulière des travaux d'élagage-abattage depuis 2009 dont l'objectif est de réduire significativement le nombre de pannes sur les réseaux.

Elagage HTA : végétation repoussée à 5 mètres en latéral, généralement broyée au sol ou ramenée à 3 mètres en dessous de la ligne en propriété privée

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	ERDF Lyon Métropole – Pays de Rhône	
	2012	**2013**
Longueur de réseau traité *(en km)*	188,7	**153,4**
Montants consacrés à ces travaux *(en k€)*	883	**1 009**

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.

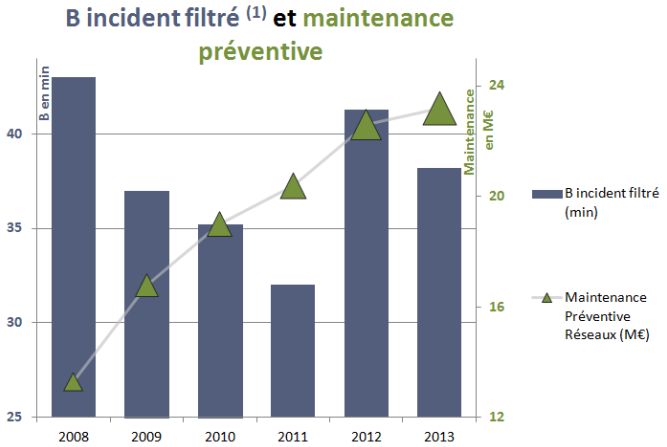
La région a poursuivi les expérimentations innovantes lancées en 2012, permettant de disposer d'un diagnostic approfondi des réseaux aériens HTA, telles que l'utilisation de drones et de systèmes Lidar embarqués sur hélicoptère. Ces nouvelles techniques permettent, d'une part, d'améliorer la détection et le traitement des anomalies et d'autre part, de disposer d'une meilleure connaissance de la végétation à proximité des ouvrages. ERDF s'est par ailleurs engagée dans l'expérimentation de systèmes d'informations pour gérer la maintenance (système GMAO) et optimiser la programmation et la réalisation des interventions.

Tirées par l'élagage, les ressources globales consacrées à la maintenance préventive des réseaux (élagage, entretien, mesures de terres, mises en conformité …) progressent constamment sur Rhône-Alpes Bourgogne (cf graphe ci-après) : **23,2 millions d'euros dépensés en 2013 à comparer aux 13 millions d'euros en 2008.**

Les deux aléas significatifs survenus fin 2013 (21 novembre et 24 décembre) pénalisent toutefois les résultats annuels, mais filtrés de ces événements significatifs, les résultats régionaux sont meilleurs qu'en 2012 (année critique avec de nombreux aléas climatiques) : le critère B incident filtré 2013 s'établit ainsi à 38,2 minutes (- 3 minutes) et le nombre d'incidents a diminué de 12%, pour revenir au niveau de 2011.

Des plans spécifiques de désensibilisation aux aléas climatiques ont été établis ou sont en cours d'actualisation dans les départements le nécessitant afin d'améliorer le service à la clientèle.

Par ailleurs, les programmes de Prolongation de Durée de Vie (PDV) des ouvrages (maintenance « lourde »), démarrés en 2013 et maintenant en phase de généralisation, devraient également contribuer à cet objectif d'amélioration.



(1) B incident filtré sur Rhône-Alpes Bourgogne : critère ERDF permettant d'atténuer l'impact des aléas météorologiques importants

Visimind : retour sur la campagne 2013.

Forte d'une campagne 2012 prometteuse sur les territoires de Drôme-Ardèche, les équipes d'ERDF Sillon Rhodanien ont poursuivi l'expérimentation du **système Visimind** en 2013.

200 kilomètres de lignes électriques ont été survolés dans le département du Rhône en 2013.

Visimind est une entreprise suédoise spécialisée dans l'acquisition de données et le traitement de l'image. Elle propose des prestations de diagnostic de réseaux aériens en embarquant dans un hélicoptère différentes technologies : Lidar (télémètre laser destiné à mesurer les distances ligne-environnement), caméra thermique, photo HD.

A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissements à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques. Ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Des programmes d'investissements en zone urbaine sont centrés sur le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, le renouvellement des composants des postes-sources et l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident.

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

La nécessaire convergence des efforts d'investissements d'ERDF et de l'autorité concédante

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 (présentation du programme travaux, …).

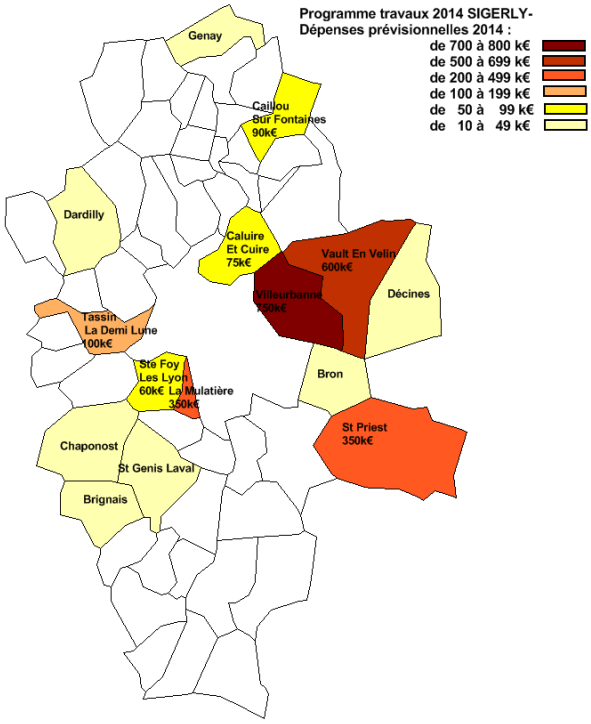
Programme prévisionnel 2014 sur le réseau HTA :

ERDF souhaite maintenir un niveau d'investissement élevé sur le territoire concédé. Les priorités 2014 sont axées sur :

- le renouvellement des câbles anciens et des travaux en coordination avec la voirie, notamment sur la commune de **Villeurbanne,**
- la restructuration du réseau HTA sur les communes de **Vaulx-en-Velin et de La Mulatière,**
- l'amélioration de la qualité au travers de l'installation d'Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT).

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

Libellé	Communes	Montant prévisionnel 2014 (€)	Pose (en mètres)	Dépose (en mètres)	Finalité	Commentaires
Renouvellement d'anciens câbles et restructuration Cours Emile Zola Travaux en coordination avec le Grand Lyon	VILLEURBANNE	**505 000**	2 830	9 577	Modernisation	Chantier 2014
Renouvellement d'anciens câbles et restructuration Av. Roosevelt et Bohlen	VAULX-EN-VELIN	**415 000**	3 000	4 234	Modernisation	Chantier 2014
Renouvellement d'anciens câbles et restructuration importante en cohérence avec la ZAC Confluence	LA MULATIERE	**360 000**	2 200	2 438	Modernisation	Chantier 2014
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le réaménagement route de Grenoble	SAINT-PRIEST	**170 000**	850	3 667	Modernisation	Chantier 2014
Renouvellement de câbles anciens sur le pont Croix-Luizet	VILLEURBANNE	**158 000**	250	477	Modernisation	Chantier 2014
Renouvellement d'anciens câblse et restructuration suite à la création d'un poste DP	VAULX-EN-VELIN	**148 000**	1 100	1 817	Modernisation	Chantier 2013 - 2014
Renouvellement d'anciens câbles en lien avec la ZAC du Triangle	SAINT-PRIEST	**100 000**	2 133	2 133	Modernisation	Chantier 2013-2014
Renouvellement d'anciens câbles Route N7	TASSIN-LA-DEMI-LUNE	**100 000**	2 100	2 300	Modernisation	Chantier 2014 - 2015
Coordination avec des travaux du SIGERLY enfouissement HTA	CAILLOUX-SUR-FONTAINES	**100 000**	1 170	1 156	Modernisation	Chantier 2013-2014



Programme prévisionnel 2014 sur le réseau BT :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2014 (en euros)	Pose (en mètres)	Dépose (en mètres)	Finalité des travaux
SAINT-GENIS-LAVAL	Renforcement câble BT à neutre périphérique LE HAMEAU DES TILLEULS	140 000	665	1277	Renforcement, remplacement, environnement
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement câble BT issu du poste CL16 Place St. Martin	76 000	300	122	Renforcement, remplacement, environnement
COMMUNAY	Renforcement câble BT (CMA) La Cerisaie	68 000	490	410	Renforcement, remplacement, environnement
CRAPONNE	Renforcement câble BT Poste Grand Buisson	65 000	270	185	Renforcement, remplacement, environnement
OULLINS	Renforcement câble BT Grande Rue	55 000	65	42	Renforcement, remplacement, environnement
RILLIEUX-LA-PAPE	Renforcement réseau BT rue de la Bièvre	54 000	240	0	Renforcement, remplacement, environnement
VILLEURBANNE	Renouvellement câbles BT en coordination voirie/HTA cours EMILE ZOLA	50 000	915	874	Renforcement, remplacement, environnement
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement réseau BT issu poste CL20 chemin de la Pélonnière	42 000	200	129	Renforcement, remplacement, environnement
VILLEURBANNE	Renforcement câble BT 30 rue Flachet	41 000	180	180	Renforcement, remplacement, environnement
VENISSIEUX	Renforcement câble papier par câble synthétique av. Pierre Sémard	36 000	115	115	Renforcement, remplacement, environnement
OULLINS	Renouvellement câble BT issus poste O045 rue Francisque Jomard	35 000	115	171	Renforcement, remplacement, environnement
LIMONEST	Renforcement réseau BT rue du Paillet	33 000	260	70	Renforcement, remplacement, environnement
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement Tableau HTA poste HTA C725 1 avenue Général De Gaulle	30 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement réseau BT issu poste CL15 à coté du 23 Vieux Collonges	28 000	298	363	Renforcement, remplacement, environnement
DARDILLY	Renouvellement câble BT allée des Rouettes	27 000	240	240	Renforcement, remplacement, environnement
SAINT-PRIEST	Renouvellement tableau HTA poste S337 5 rue Gambetta	25 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement tableau HTA poste W630 FACE AU 154 AVENUE GABRIEL PERI	20 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
VILLEURBANNE	Renouvellement tableau HTA poste V709 57/59 BOULEVARD EUGENE REGUILLON	20 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement tableau HTA poste C681 N° 9 RUE DR ZAMENHOF	20 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Renouvellement tableau HTA poste CM09 1 RUE HECTOR BERLIOZ	20 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement
CALUIRE-ET-CUIRE	Renouvellement tableau HTA poste C596 21 rue de l'Oratoire	20 000	1	1	Renforcement, remplacement, environnement

Principaux investissements programmés sur les postes-sources en 2014 :

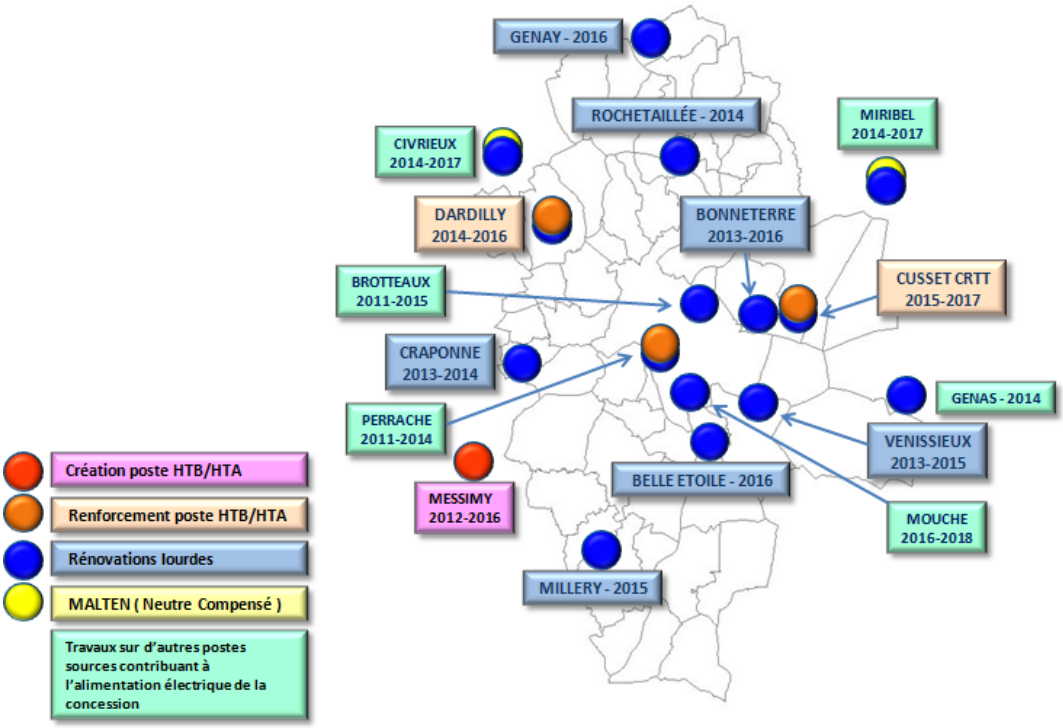
Le programme prévisionnel d'investissements postes-sources (période 2014-2016), sur le territoire de la concession, a comme ambition :

- d'améliorer la fiabilité des postes-sources de BONNETERRE, CUSSET CRTT et DARDILLY,
- de renforcer les postes-sources de CUSSET CRTT et DARDILLY,
- d'assurer la sécurisation interne des postes-sources de BELLE ETOILE, BONNETERRE, CRAPONNE, DARDILLY, GENAY, MILLERY, ROCHETAILLÉE et VENISSIEUX, en Zone Urbaine Dense (ZUD) : prévention des risques d'aléas techniques exceptionnels (incendie, etc ...).

Par ailleurs, des travaux sont programmés dans les poste-sources de BROTTEAUX, CIVRIEUX, GENAS, MIRIBEL, LA MOUCHE et PERRACHE. ERDF prépare également la création du futur poste-source de MESSIMY (prévue en 2016). Bien que situés hors de la concession, ces postes en alimentent des clients.

Programmes Postes Sources 2014 (en k€)	
Total dans la concession	**1 028**
Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de la concession	**3 193**

Zoom : investissements postes-sources et autres moyens mutualisés (perspectives 2013-2016)



Postes-sources sur le territoire de la concession	Finalité des travaux	Période de travaux	Investissements totaux (k€)
BELLE ETOILE	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2016	150
BONNETERRE	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2013-2016	633
CRAPONNE	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2013-2014	324
CUSSET CRTT	Renforcement + Amélioration de la qualité par la fiabilité	2015-2017	5 742
DARDILLY	Amélioration de la qualité par la fiabilité + Renforcement	2014-2016	3 323
GENAY	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2016	300
MILLERY	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2015	400
ROCHETAILLÉE	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2014	450
VENISSIEUX	Amélioration de la qualité par la fiabilité	2013-2015	497

A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients

En 2013, ERDF a poursuivi la mise en œuvre de son ambition : améliorer durablement la satisfaction de ses clients par un accès simple et lisible au distributeur et une organisation qui permet de répondre efficacement et rapidement à leurs demandes.

ERDF continue d'améliorer ses différents canaux de communication et les complète tout en veillant à leur bonne articulation

ERDF a fait évoluer sa téléphonie ; elle met désormais à la disposition des clients, des numéros de téléphone pour chacun de leurs profils, afin d'améliorer la prise en charge de leurs demandes (cf. partie A.1 « Vos interlocuteurs »).

L'efficacité des accueils téléphoniques d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité *(en %)*	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2012	**2013**
Accueil Acheminement	95,2%	**94,2%**
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	92,2%	**90,3%**
Accueil Dépannage	85,9%	**91,0%**

De violents orages et coups de vent fin juillet, une épaisse neige collante fin novembre, la tempête Dirk fin décembre, les intempéries de l'année 2013 ont fortement sollicité le réseau de distribution publique. Dans ce contexte climatique chahuté, le centre d'appel dépannage de Rhône-Alpes Bourgogne a enregistré plus de 876 000 appels clients, soit près de 10% d'appels supplémentaires au regard des 800 000 dénombrés en 2012.

Un premier niveau d'information fourni par les messages « contextualisés » du serveur vocal interactif a permis de renseigner près de 65% d'entre eux. Au final, 312 000 clients ont souhaité prendre un contact avec l'un de nos opérateurs téléphoniques.

Disponible 24h/24h, notre équipe de l'accueil dépannage a traité en direct près de 91% (+ 5 points) de ces appels, déclenchant ainsi près de 90 000 interventions des exploitants sur le réseau.

Pour les clients dits "prioritaires" (services de sécurité, pompiers, malades à haut risque vital) et les collectivités locales qui bénéficient de numéros dédiés, le taux d'accessibilité est compris entre 96% et 99%.

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise notre volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales. Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

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

ERDF a structuré des services clients au sein de chacune de ses directions régionales, qui sont notamment en charge du suivi de « bout en bout » des demandes des clients.

Elle a poursuivi la mise en place pour les entreprises et les collectivités, de chargés de relations clients, interlocuteurs privilégiés pour leurs opérations.

Enfin, l'entreprise a déployé la démarche « ERDF à votre écoute », contribuant à la mobilisation de l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients pour instruire leurs réclamations et répondre à leurs questionnements.

La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients en matière de qualité de fourniture, raccordement au réseau de distribution, mise en service de l'installation, intervention technique sur le point de livraison d'électricité.

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2013 consolidés au niveau national font ressortir une progression du taux de satisfaction globale qui traduit une meilleure appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Les résultats intéressant votre territoire sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction *(en %)*	**National**	**Département**
Clients « Particuliers »	91,3%	**90,6%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	**90,1%**

Les résultats du département du Rhône progressent de 1,2 points sur le segment des clients particuliers et restent stables sur celui des clients professionnels.

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement *(en %)*	**National**	**Département**
Clients « Particuliers »	87,2%	**80,6%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	**82,0%**

En 2013, cet indicateur est transmis à la maille départementale, amélioration à souligner au regard de l'année 2012 (maille Sillon rhodanien).

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.

Le délai de réponse aux réclamations

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

En 2013, le délai de traitement des réclamations a été le suivant :

Réponse aux réclamations *(en %)*	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2012	**2013**
Taux de réponses sous 30 jours	95,3%	**95,6%**

Réclamations *(en %)*	SIGERLy	
	2012	**2013**
Taux de réponses sous 30 jours	93,2%	**94,3%**

Le taux de réponses sous 30 jours progresse de 1,1 point, tendant à se rapprocher de la moyenne constatée sur la plaque Rhône-Alpes Bourgogne.

A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2013, ERDF a déployé « **ERDF - Connect, votre espace raccordement** », un espace internet accessible depuis le site erdf. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations d'une puissance inférieure à 36 kVA.

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

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 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		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Concernant les branchements simples	57,4	**55,8**	-2,8%

La dynamique relative aux demandes de raccordements qui s'est confirmée en 2013 sur le territoire du SIGERLy, explique les délais constatés localement pour les réalisations.

Envoi des devis de raccordement

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

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

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	96,6%	**86,8%**	-9,7%
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours ouvrés)*	4,3	**8,3**	92,7%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	96,5%	**87,9%**	-8,6%
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	20,7	**26,2**	26,8%

A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

Dans le cadre des procédures de raccordement précisées par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans sa délibération du 25 avril 2013, ERDF a mis en œuvre depuis octobre 2013 un dispositif permettant d'anticiper les demandes de raccordement de maisons individuelles neuves, dispositif basé sur le traitement des permis de construire autorisés.

Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client des procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée et lui indique un interlocuteur Raccordement qui l'accompagne tout au long du processus.

Les aléas pouvant impacter la réalisation des travaux sont pris en compte dans cette démarche de façon à sécuriser la date de mise en service demandée par le client.

L'Accueil Distributeur ERDF levier d'amélioration de la satisfaction client

ERDF est attendue par ses clients, sur la reconstruction d'une relation directe et d'un point d'accès, dans le cadre de ses responsabilités techniques. Naturellement, il ne s'agit pas de dés-optimiser le dispositif retenu après l'ouverture des marchés, avec les fournisseurs d'électricité, mais d'en tirer les enseignements pour construire un système qui à la fois :

- renforce la satisfaction des clients, par la capacité pour le distributeur à traiter des contacts perdus,
- réduit les réclamations ou les appels qui transitent inutilement, et parfois plusieurs fois chez les fournisseurs.

Lancé en septembre 2013, l'Accueil Distributeur téléphonique permet grâce à un N° unique de :

- différencier nos clients et développer une relation continue et plus personnalisée,
- gagner en performance sur le traitement des demandes clients en simplifiant les "parcours client" et réduisant les dysfonctionnements.

L'espace internet « Collectivités Locales »

En 2013, ERDF a ouvert un espace en ligne, dédié aux Collectivités Locales afin de créer, entre chaque territoire et ERDF, une zone d'échanges personnalisée. Pour répondre à tous les besoins, l'espace « Collectivités Locales » est composé de plusieurs rubriques :

Actualités - Infos travaux - Infos réseaux - Nous écrire

Conçu pour faciliter l'accès à l'information sur toutes les questions relatives à la distribution de l'électricité sur le périmètre de la collectivité ou de façon plus générale, l'espace « Collectivités Locales » permet de répondre rapidement et efficacement aux questions des administrés.

Totalement gratuit, entièrement sécurisé, réservé aux élus et aux personnels des collectivités territoriales ainsi qu'aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE), c'est un espace professionnel personnalisé.

Les différentes coordonnées pour joindre ERDF sont présentées en partie A.1

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

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

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

Produits détaillés *(en k€)*	Cf. Note	Concession	
		Pro-forma 2012	**2013**
Recettes d'acheminement	2	137 579	**141 002**
Dont clients HTA		28 701	**26 942**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		90 745	**91 768**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		21 445	**23 020**
Dont autres		-3 313	**-728**
Recettes de raccordements et prestations		5 986	**6 454**
Dont raccordements	3	3 824	**4 270**
Dont prestations	4	2 162	**2 183**
Autres recettes	5	4 042	**4 120**
Chiffre d'affaires		147 607	**151 576**
Autres produits		16 977	**17 839**
Production stockée et immobilisée	6	10 544	**10 672**
Reprises sur amortissements et provisions	7	5 192	**5 817**
Autres produits divers	8	1 242	**1 351**
Total des produits		164 585	**169 415**

Charges détaillées *(en k€)*	Cf. Note	Concession	
		2012	**2013**
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		85 227	**83 886**
Accès réseau amont	9	38 445	**38 664**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	17 270	**16 215**
Redevances de concession	11	3 086	**4 033**
Autres consommations externes	12	26 426	**24 974**
Impôts, taxes et versements assimilés		8 528	**8 877**
Contribution au CAS FACE	13	4 704	**4 606**
Autres impôts et taxes	14	3 824	**4 271**
Charges de personnel	15	19 208	**19 806**
Dotations d'exploitation		28 784	**32 196**
Dotation aux amortissements DP	16	15 893	**16 750**
Dotation aux provisions DP	17	4 063	**3 938**
Autres dotations d'exploitation	18	8 828	**11 508**
Autres charges	19	3 336	**3 455**
Charges centrales	20	4 335	**4 396**
Total des charges		149 418	**152 616**

Contribution à l'équilibre *(en k€)*	Cf. Note	Concession	
		Pro-forma 2012	**2013**
Montant	21	120	**1 534**

Total des produits – total des charges *(en k€)*	Cf. Note	Concession	
		Pro-forma 2012	**2013**
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	15 046	**15 265**

Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

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

Pour ces raisons, la restitution 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 au moyen d'une clé conventionnelle.

On distingue trois niveaux de données :

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

Les produits :

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;

  Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT ≤ 36 kVA, clients BT > 36 kVA, clients HTA ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

Le chiffre d'affaires acheminement est de 141 M€ en 2013, en augmentation de 3,4 M€ par rapport à 2012 (137,6 M€), soit +2 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaire acheminement à l'échelle d'ERDF s'établissant à 12 661 M€ en 2013, en augmentation de 422 M€ par rapport à 2012 (12 239 M€), soit +3,4%.

Cette augmentation s'explique très majoritairement par un effet volume positif de 315 M€, ainsi que par un effet prix positif de 107 M€.

L'effet volume est essentiellement lié à un effet climat très favorable en 2013 par rapport à 2012 : En moyenne les températures ont été inférieures de 0,8°C aux normales climatiques en 2013, elles étaient inférieures de 0,4°C en 2012, ce qui a généré un surcroît de volume acheminé par ERDF de 6,8 TWh en 2013 par rapport à 2012.

Par ailleurs, le taux de croissance moyen tous segments confondus (hors climat) a été de l'ordre de 0,6% en 2013.

L'effet prix entre 2012 et 2013 lié aux variations du TURPE proprement dites est in fine légèrement positif. Le chiffre d'affaires 2013 intègre en effet :

- Sur le début de l'exercice 2013, les conséquences de l'indexation du TURPE 3 au 1er août 2012 à hauteur de 1,8%,
- Puis l'effet baissier sur le reste de l'année 2013, lié à la mise en place de TURPE 3 bis au 1er juin 2013 (diminution des grilles tarifaires de 2,5% par rapport au TURPE 3 antérieur),
- Puis de TURPE 3 ter du 1er août 2013 au 31 décembre 2013 (diminution de 0,4% par rapport au TURPE 3 antérieur, soit une augmentation de 2,1% par rapport au TURPE 3 bis).

L'effet prix favorable restant est majoritairement lié à des effets de modification de répartition dans le portefeuille clients.

Sur la concession, « l'effet volume » est moins prégnant. En effet, la progression des volumes BT, liée notamment aux conditions climatiques est partiellement neutralisée par la baisse des consommations HTA liée à la situation économique, ce qui explique une croissance du chiffre d'affaires moindre que celle observée au niveau national.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

A compter du CRAC 2013, les recettes de raccordements sont affectées à la maille concession au prorata des factures enregistrées dans les systèmes d'information. Auparavant, les recettes de raccordement étaient réparties au prorata du nombre de clients de la concession.

Cette évolution permet de mieux refléter la dynamique de raccordements de chaque concession. Un pro forma est fourni pour l'année 2012.

Le changement de méthode de répartition se traduit pour le SIGERLy par une baisse de 2,7 M€ des recettes de raccordements 2012 (présentées en pro-forma dans le CRAC 2013). Au périmètre de l'ensemble des concessions de la région, la somme des variations est nulle.

Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

Le tarif des prestations au catalogue a augmenté de 1,6 % au 1er septembre 2013 contre 2,5 % au 1er septembre 2012, soit une hausse de 2,2 % de 2012 à 2013.

La progression des recettes de prestations sur la concession (+1 %) concerne principalement les prestations auprès de clients BT < 36 kVA.

Note 5 - AUTRES RECETTES

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

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

La progression des autres recettes observée localement (+2%) reflète la tendance régionale.

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

Le montant de cette rubrique progresse de 625 k€ soit +12 % à la maille de la concession entre 2012 et 2013.

Les principaux facteurs de variation sont les suivants :

- La reprise en 2013 de provisions pour charges liées au dénouement d'un litige avec des organismes sociaux (1997-2004) pour un montant de 69 M€ au niveau national. (Le solde de ce litige s'est traduit par un règlement auprès des organismes sociaux de montant équivalent, qui apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation"), dont une quote-part est affectée à la concession à la clé.
- A contrario, cette rubrique intégrait en 2012, une reprise de provision de 202 k€ pour la concession, suite à la prise en compte du caractère non renouvelable du génie civil des postes enterrés.

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Ils sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers, notamment indemnités d'assurance.

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

Les charges :

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

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

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

Le montant des charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession en 2013 (38,7 M€) est comparable au montant 2012 (38,4 M€).

A la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport s'élèvent à 3 402 M€ en 2013, en augmentation de 122 M€ par rapport à 2012 (3 280 M€), soit +3,7 %. Cette augmentation est majoritairement liée à un effet volume (corollaire de l'évolution observée sur le chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport au 1er août 2013 à hauteur de +2,4% (mise en place du TURPE 4 Transport).

A la maille régionale, la progression est plus faible (+1%). En l'effet prix observé au niveau national n'est pas perceptible sur la région, et par conséquent sur la concession, car l'indexation du TURPE Transport, intervenue à une période de l'année où les puissances appelées sont plus faibles (du fait notamment de la saisonnalité des consommations sur les Alpes) a permis d'optimiser la part fixe pour quelques mois.

Par ailleurs, au périmètre de la concession, l'effet volume est modéré (+0,9%).

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

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

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

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 16,2 M€ en 2013, en baisse de 1,1 M€ par rapport à 2012 soit -6%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1 437 M€ en 2013, en baisse de 71 M€ par rapport à 2012 (1 508 M€), soit –4,7%. Cette variation est liée à un effet volume (quantités d'énergie ayant transité sur le réseau en augmentation) et à un effet prix très favorable, aussi bien sur les contrats d'achats à long terme, qui constituent la grande majorité des achats, que sur les contrats d'achats spots en période de pointe (la vague de froid de février 2012 avait conduit à devoir procéder à des achats spots à des prix de marché très élevés).

Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

La variation de +34 % constatée entre 2012 & 2013 sur la part R2 de la redevance est directement liée aux travaux réalisés par l'autorité concédante.

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

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

Elles sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Les autres consommations externes affectées à la concession sont de 25 M€ soit une baisse significative de 1,5 M€ (-5%).

Cette évolution est principalement liée à la baisse des achats de matériels observée au niveau national.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

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

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

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kiloWattheures (kWh) distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en N-1) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kWh distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kWh distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en N-1).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

Ce montant est réparti au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

La progression des autres impôts et taxes (+ 348 K€ soit +4 %) observée sur la concession est principalement liée à l'augmentation de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (du fait de l'augmentation de la valeur ajoutée entre 2012 et 2013) qui s'élève à 37 M€ au niveau national et d'une augmentation générale des impôts et taxes (taxes sur rémunérations, taxes foncières).

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

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

Les charges de personnel évoluent (+3%) essentiellement sous l'effet de la revalorisation du salaire national de base (+0,73%) et de la progression des charges sociales.

Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (Distribution Publique) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Elles sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

La progression des dotations aux amortissements (+5%) est liée à la dynamique d'investissement et notamment au remplacement de biens entièrement amortis par de nouveaux pour lesquels des dotations sont enregistrées.

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs pour lesquels les dotations sont réparties en fonction du nombre de clients).

Le montant de la dotation à la provision pour renouvellement (-3 %) évolue sous l'effet du renouvellement des immobilisations. En effet, les nouveaux ouvrages, dont la fin de vie est postérieure à la fin de la concession ne donnent pas lieu à l'enregistrement de provisions pour renouvellement. A contrario, compte tenu du caractère exponentiel de la constitution de la provision, le vieillissement des ouvrages renouvelables avant le terme de la concession génère un effet haussier.

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

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

La variation de cette rubrique est de + 2,7 M€ à la maille de la concession entre 2012 et 2013.

Cette augmentation est due à deux éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations incorporelles, particulièrement les applications informatiques, et les immobilisations relevant du domaine propre, notamment les postes sources, traduisant l'augmentation des investissements sur ces immobilisations, parallèle à celle observée sur les immobilisations relevant du domaine concédé.
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables, relatifs à l'acheminement de 2012 et 2013, suite à la mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013 :

MISE EN OEUVRE DE LA DECISION DU CORDIS SUR LES IMPAYES ACHEMINEMENT

Suite à la décision du CoRDIS (Comité de Règlements des Différends et des Sanctions de la CRE), les impayés sur la part acheminement des factures des clients, dans le cadre des contrats uniques et des contrats aux tarifs réglementés de vente, ne doivent plus être supportés par les fournisseurs mais par les gestionnaires de réseau. Lors de la séance publique du CoRDIS le 17 décembre 2012, ERDF a ainsi proposé au Comité un dispositif dans lequel le gestionnaire de réseau assume sa part du risque financier résultant du non-paiement par le client final du TURPE. Cette décision, publiée au Journal Officiel du 19 mars 2013, concerne les consommations postérieures au 1er janvier 2012. A la suite de la concertation conduite en 2013, de nouveaux contrats GRD-F ont été signés avec les différents fournisseurs.
La mise en œuvre de cette évolution se traduit dans les états financiers d'ERDF au 31 décembre 2013 par la constatation de charges liées à la part acheminement des créances restées impayées sous la forme d'une provision estimée à 236 millions d'euros au titre des consommations 2012 et 2013 (cf. note 24). A compter de 2014, les fournisseurs adresseront à ERDF, conformément aux dispositions prévues au contrat GRD-F, des relevés de créances irrécouvrables permettant à ERDF de procéder au remboursement de ces charges aux différents fournisseurs.

Ces charges sont intégrées dans les coûts à couvrir par le TURPE.

Note 19 - AUTRES CHARGES

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

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

L'augmentation de la rubrique en 2013 par rapport à 2012 (+4%) traduit principalement la résolution d'un contentieux avec des organismes sociaux mentionné au point 7.

Note 20 - CHARGES CENTRALES

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

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

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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

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

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF. Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession représente un produit supplémentaire, à ajouter au total indiqué dans ce même tableau. Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, il s'agit d'une charge supplémentaire, à ajouter au total des charges d'exploitation.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et 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.

La contribution à l'équilibre est de 1,5 M€ pour le SIGERLY ce qui signifie qu'elle est assimilable à une charge pour cette concession, qui contribue à l'équilibre du système global fondé sur le principe de péréquation tarifaire (tarif unique)

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

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

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

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

Comme l'ont souhaité plusieurs AODE, dont le SIGERLy, le CRAC 2013 s'enrichit de davantage de commentaires sur ce point, et notamment de la valeur de la clef principale de répartition utilisée pour les ventilations, ainsi que du montant à répartir au prorata de la concession.

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir *(€) (*)*	Valeur de la clé appliquée pour la répartition *(en %)*
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Raccordements	Au prorata des recettes de raccordement enregistrées dans les systèmes de facturation	78 527 973	5,4%
Prestations	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	48 407 645	8,8%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	66 210 171	8,8%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	15 373 623	8,8%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir *(€) (*)*	Valeur de la clé appliquée pour la répartition *(en %)*
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	476 582 027	8,1%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	199 712 191	8,1%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	348 614 981	8,8%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	45 097 914	10,2%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	53 034 519	8,8%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	358 829 043	5,9%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	*N/A*	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	132 668 552	8,8%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	40 824 685	8,8%

N/A = Non Applicable

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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	149 586	70 010	79 576	241 234	57 417
Dont aérien	3 297	2 088	1 209	6 286	1 889
Dont souterrain	146 289	67 923	78 367	234 948	55 528
Canalisations BT	195 753	77 344	118 408	281 974	41 735
Dont aérien	18 746	10 689	8 057	34 105	8 729
Dont souterrain	177 007	66 656	110 351	247 868	33 007
Postes HTA/BT	61 803	40 909	20 894	94 676	22 761
Autres biens localisés	6 834	3 579	3 255	8 872	233
Branchements/ Colonnes montantes	168 376	56 756	111 620	218 100	14 061
Comptage	44 322	23 082	21 241	44 322	0
Transformateurs HTA/BT	18 721	10 282	8 439	26 915	3 386
Autres biens non localisés	1 747	821	926	1 862	31
Total	**647 141**	**282 783**	**364 359**	**917 956**	**139 625**

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

La **valeur nette comptable** correspond à la valeur brute diminuée des amortissements industriels pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2013, 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.

Mode et durées d'amortissement :

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

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

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011.

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

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

Les travaux se sont poursuivis en 2013, en particulier sur les canalisations souterraines en Basse Tension et Moyenne Tension, et sont en cours à la date de publication du présent compte-rendu d'activité.

Compte tenu de l'avancement des différents travaux, il n'est pas anticipé de raccourcissement de la durée de vie des actifs immobilisés en général, étant observé toutefois que le plan d'amortissement des installations de comptage sera modifié si nécessaire pour tenir compte des décisions à venir dans le cadre du projet Linky.

La variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 *(en k€)*	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Mises en service Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2013
Canalisations HTA	145 335	5 127	474	1 349	149 586
Dont aérien	3 372	0	0	75	3 297
Dont souterrain	141 963	5 127	474	1 274	146 289
Canalisations BT	186 531	7 339	2 397	514	195 753
Dont aérien	18 681	279	13	227	18 746
Dont souterrain	167 850	7 060	2 384	287	177 007
Postes HTA/BT	59 937	1 948	32	114	61 803
Autres biens localisés	6 930	134	11	241	6 834
Branchements/ Colonnes montantes	161 538	6 196	1 437	796	168 376
Comptage	42 929	1 960	0	566	44 322
Transformateurs HTA/BT	18 356	413	42	91	18 721
Autres biens non localisés	1 595	160	-4	3	1 747
Total	**623 150**	**23 277**	**4 389**	**3 675**	**647 141**

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

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

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

Précisions : certains ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (34 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se poursuivent, en particulier pour les transformateurs HTA/BT.

Rappel : dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.
Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement a été mis en œuvre à compter des flux de l'année 2012.

Synthèse des actifs et passifs de concession

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€)*	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	354 617	**364 359**	2,7%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	203 368	**211 817**	4,1%

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

- La contre-valeur des biens qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant.

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

Droits sur les ouvrages futurs *(en k€)*	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	104 902	**110 848**	5,7%

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		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	256 152	**263 390**	2,8%

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

Provision pour renouvellement *(en k€)*	Concession	
	2012	**2013**
Provision	140 165	**139 625**

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

A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

Il s'agit du terme R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement ». Il 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, dite « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2013 :

Montants des parts R1 et R2 *(en €)*	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Part R1	306 335	**311 703**	1,8%
Part R2	2 780 000	**3 721 183**	33,9%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1er janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF (voir ci-après). Corrélativement, la part R2 de la redevance à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

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 €)*	2012	Concession **2013**	Variation *(en %)*
Article 8 « travaux environnement »	340 000	**300 000**	-11,8%

A.5 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 ou leurs représentants.

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

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

A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement des projets de territoire

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 2013, ERDF a également :

- accompagné **les communes de Bron et Vaulx en Velin** 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**
- facilité l'installation des véhicules électriques en libre service **Bluely** sur l'agglomération lyonnaise**,** en recherchant des emplacements à coût de raccordement minimum et en accompagnant le maître d'ouvrage tout au long de la réalisation des 51 stations de recharge.

La contribution à l'économie locale

700 salariés d'ERDF Lyon Métropole (et près de 200 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 53 embauches en 2013. ERDF contribue aussi à la formation des jeunes : 80 alternants travaillent sur l'agglomération lyonnaise. 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. Nous avons aussi été présents au Mondial des Métiers, du 7 au 10 février 2013.

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.

En 2013, l'ensemble des agents du territoire Lyon métropole a été sensibilisé à l'intérêt de la diversité au sein des équipes.

En octobre 2013, dans le cadre d'une action de sensibilisation pour les agents basés à Lyon, des agents et des personnes handicapés ont montré la richesse des outils leur permettant une activité professionnelle dans de bonnes conditions.

Actions de partenariat

En 2013, ERDF Lyon Métropole a poursuivi ses actions de partenariat pour **l'embellissement des postes de distribution**. Ainsi, une opération a été menée sur la commune de Vaulx en Velin pour le poste de transformation des Noirettes dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine.

Le travail de préparation a nécessité plusieurs semaines de visites, de discussions avec les habitants et de maquettes. Pour la réalisation, ce sont plus de 60 litres de peinture et 25 pinceaux qui ont été nécessaires aux deux jeunes de Vaulx-en-Velin pour créer ces 4 fresques.

En finançant (pour un montant de 12 000 €) la mise en valeur esthétique de ce poste de transformation, ERDF souhaite s'inscrire dans la métamorphose artistique de ce quartier de Vaulx-en-Velin.

A l'été 2013, ERDF Lyon Métropole a reconduit **son partenariat avec la Ville de Saint-Priest dans le cadre des chantiers « ville vie vacances »**

Depuis maintenant 11 ans, la Ville de Saint-Priest et ERDF sont partenaires pour embellir la Ville et favoriser l'insertion des jeunes. Dans ce cadre, des jeunes travaillent chaque année, en chantier à caractère éducatif, au ravalement des murs de postes de transformation ERDF dans les différents quartiers. Ce sont environ 140 postes qui ont été ainsi rénovés sur la commune depuis 2002. 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. 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.

En partenariat avec la Ville de Saint Priest et avec Cité Création, ERDF a également contribué à la mise en valeur de la Fresque des Roses de Saint Priest.

L'organisation par la Fédération Française handisport des Championnats du Monde d'Athlétisme Handisport au Parc de Parilly du 19 au 28 juillet 2013 a constitué un événement majeur de la vie sportive de la région Rhône-Alpes. ERDF, attachée aux valeurs du handisport, s'est impliqué aux côtés de la **FFH** et a apporté un appui logistique et financier pour l'alimentation électrique des installations du comité d'organisation.

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 2013, 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 ».

ERDF s'est engagée 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 56 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.

A travers la création d'un livret de jeux de 16 pages, l'accent est mis sur la sensibilisation des enfants, souvent les plus exposés aux accidents domestiques.

Sensibiliser les enfants de 6 à 10 ans à bien connaître les risques pour mieux les éviter : c'est la mission de « Greg et Léa », les deux héros de ce livret ludique ! A travers toute une série de jeux, les deux mascottes font découvrir aux enfants et à leur entourage les risques qui se cachent dans chaque pièce de la maison, mais aussi quand on bricole ou que l'on joue dans la rue ou dans la nature, parfois à proximité des ouvrages électriques.

L'enfant peut ainsi se familiariser aux bons réflexes à adopter quand il est confronté à un risque.

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.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

ERDF accorde une attention particulière à l'intégration esthétique d'ouvrages nouveaux réalisés lors de travaux de renouvellement ou d'extension de réseaux, afin de minimiser son impact sur l'environnement.

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT *(en %)*	Concession	
	2012	**2013**
En agglomération	99 %	99 %
Hors agglomération	99 %	94 %
En zone classée	100 %	100%
Total	**99 %**	**99 %**

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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 59

1.1 Le réseau et la qualité de desserte 59

Situation globale du réseau au 31/12/2013 59
Les ouvrages mis en service en 2013 60
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés 61
Les départs en contrainte de tension 62

1.2 Le raccordement des clients 63

Le raccordement des consommateurs 63
Le raccordement des producteurs 63

1.3 La qualité des relations et des services 64

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution 64
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau 65

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 65

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA *(en m)*		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	2 049 086	**2 061 663**	0,6%
Réseau torsadé	7 604	**7 604**	0,0%
Réseau aérien nu	141 801	**140 299**	-1,1%
Réseau total aérien	149 405	**147 903**	-1,0%
Total réseau HTA	2 198 491	**2 209 566**	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	93,2%	**93,3%**	

Postes HTA/BT *(en nb)*		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Postes en zone rurale	11	**11**	0,0%
Postes en zone urbaine	3 911	**3 955**	1,1%
Total postes HTA/BT	3 922	**3 966**	1,1%
Dont postes sur poteau	84	**80**	-4,8%
Dont postes cabines hautes	35	**21**	-40,0%
Dont postes cabines basses	1 875	**1 875**	0,0%
Dont autres postes	1 928	**1 990**	3,2%

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

Réseau BT *(en m)*		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	2 725 290	**2 793 225**	2,5%
Réseau torsadé	808 764	**798 261**	-1,3%
Réseau aérien nu	205 463	**198 125**	-3,6%
Dont fils nus de faibles sections	25 311	**24 438**	-3,4%
Réseau total aérien	1 014 227	**996 386**	-1,8%
Total réseau BT	3 739 517	**3 789 611**	1,3%
Taux d'enfouissement BT	72,9%	**73,7%**	

Départs alimentant la concession	Concession	
	2012	**2013**
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs *(km)*	30	**30**
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	5	**5**

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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	319	671	345
> 10 ans et ≤ 20 ans	502	738	558
> 20 ans et ≤ 30 ans	556	976	901
> 30 ans et ≤ 40 ans	382	458	722
> 40 ans	451	946	1 440

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

Les ouvrages mis en service en 2013

En 2013, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service *(en m)*	Concession	
	2012	**2013**
Souterrain	35 868	**33 567**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	157	**0**
Total	36 025	**33 567**
Dont pour information		
Extension	*12 179*	***11 169***
Renouvellement[1]	*22 130*	***19 530***
Renforcement	*1 716*	***2 868***

Canalisations BT mises en service *(en m)*	Concession	
	2012	**2013**
Souterrain	45 707	**51 898**
Torsadé	1 749	**3 675**
Aérien nu	7	**0**
Total	47 463	**55 573**
Dont pour information		
Extension	*42 918*	***49 378***
Renouvellement	*3 660*	***4 745***
Renforcement	*885*	***1 450***

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,2	**6,8**	-6,1%
Dont réseau aérien	0,5	**1,4**	171,4%
Dont réseau souterrain	5,2	**4,3**	-16,2%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,2	**10,2**	10,7%
Dont réseau aérien	1,4	**1,7**	25,2%
Dont réseau souterrain	4,3	**4,5**	4,9%
Nombre de coupures sur incident réseau			
Longues (> à 3 min.)	503	**536**	6,6%
Brèves (de 1s à 3 min.)	219	**348**	58,9%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	497	**547**	10,1%
Nombre sur réseau BT	392	**429**	10,1%
Nombre sur réseau HTA	105	**118**	12,4%
Temps moyen	8	**8**	3,7%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	18	**58**	222,2%
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	**1**	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0		-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	17 596	**16 522**	-6,1%
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	6 154	**4 792**	-22,1%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 377	**3 317**	-48,0%

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).

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		
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,0	**0,6**	-36,8%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,9	**1,4**	49,7%

Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en **contrainte de tension** lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+ 10 % ou – 10 %).
Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.
Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension *(en %)*	Concession	
	2012	**2013**
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	**0,1%**
Taux de départs HTA > 5 %	0,8%	**0,8%**

1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 6 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrée en 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (-11%), Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (-1%).

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

Nombre de raccordements neufs réalisés		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 332	**1 239**	-7,0%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	896	**872**	-2,7%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	113	**84**	-25,7%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	323	**283**	-12,4%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	96	**134**	39,6%
En HTA	18	**15**	-16,7%

La crise économique explique le ralentissement important plus particulièrement constaté sur les segments individuels et collectifs BT inférieurs à 36kVA avec ou sans adaptation de réseau.

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA mises en services enregistrées en 2013 a diminué de 14 % par rapport à 2012 (21 000 en 2013).

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 individuels neufs réalisés		Concession	
	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Raccordements sans adaptation de réseau	115	**125**	8,7%
Raccordements avec adaptation de réseau	1	**3**	200,0%

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.
Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

Pour 2013, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA *(en %)*	Département	
	2012	**2013**
Clients « Particuliers »	89,4%	**90,6%**
Clients « Professionnels »	90,5%	**90,1%**

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA *(en %)*	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2012	**2013**
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,3%	**85,6%**
Clients « Entreprises » CARD HTA	88,2%	**84,9%**

La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type *(en %)*	Concession	
	2012	**2013**
Raccordements	4,8%	**5,0%**
Relève et facturation	48,3%	**50,7%**
Accueil	1,1%	**0,8%**
Interventions techniques	20,7%	**17,9%**
Qualité de la fourniture	25,0%	**25,6%**
Total	100,0%	**100,0%**

La poursuite de la conjoncture économique difficile avec une précarité importante, entraînant plus de contestations de factures, explique le maintien à un haut niveau de l'item « relève et facturation ».

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.

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

Interventions et prestations techniques *(en %)*	Territoire Lyon Métropole	
	2012	**2013**
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	94,2%	**96,4%**
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,9%	**99,1%**

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2013.

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant dépensé en 2013 (en k€)
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la DIGUE rue P. COT	160,3
SAINT-GENIS-LES-OLLIERES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), angle av KAYSER et all. des BRUYERES	134,8
FEYZIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de LYON	122,7
COMMUNAY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, LD Malaguet	110,8
NEUVILLE-SUR-SAONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des MURIERS	109,2
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), angle 8ème rue et av B ZAC BERLIET	100,2
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ch de PIED CHARDON	94,4
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue NINON VALLIN	93,2
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de FONTBONNE rte de PARIS	82,0
IRIGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), PLACE de L'EUROPE	81,0
PIERRE-BENITE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), bd de l'EUROPE	77,6
SAINTE-FOY-LES-LYON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Cl. JUSSEAUD	77,0
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du Pr GALTIER rte de GENAS	75,1
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de la BERTHAUDIERE	72,1
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Gal de GAULLE	71,5
FEYZIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du FORT	71,3
SAINT-PRIEST	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue F. Perrier rue P. Blanche	70,6
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. CAGNE	70,3
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la HTE VALOIS	68,3
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), QUAI G. CLEMENCEAU	67,0
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. GUESDE	65,8
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue A. DUMAS	65,2
ECULLY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, av du DOCTEUR TERVER	65,1
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, PROMENADE des TUILERIES	64,9
BRIGNAIS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de VERDUN rues CASSE FROIDE et GIRAUDIERE	60,9
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la FILATURE	60,8
SAINT-FONS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. PARC LYON SUD rue DUSSURGEY	60,7
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Mal FOCH allée du COLOMBIER	60,0
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue L. BLUM	59,7
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue ST EXUPERY	59,1
NEUVILLE-SUR-SAONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Mûriers	57,8
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue CARNOT rue PF CALMETTE	57,5
ECULLY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, av Ed. AYNARD	57,0
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue GAMBETTA - rue A. de VIGNY	56,9
CRAPONNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp des TROIGNES	56,7
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), 8ème rue	56,4
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de GENAS	55,5
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Place S. Allende angle rue A. Sentuc	55,5
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de la RIZE	54,6
CHAPONOST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av MOULINS-LES-METZ	54,0
IRIGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), COTES des VACHES	53,2
FONTAINES-SUR-SAONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av S. ROUSSEAU	53,0
COMMUNAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des BONNIERES	53,0
FRANCHEVILLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de la TABLE de PIERRE	52,4
OULLINS	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, ch de MONTMAIN	52,1
BRON	Racc clients HTA, av F. Roosevelt	52,0
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients HTA, rte du Mas Rillier	51,5
CHARBONNIERES-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), angle ch du SIROUX et ch d'ECULLY	51,1
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue R. ROLLAND	51,0
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la CORDIERE	50,5
BRIGNAIS	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, Gare	48,8
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av P. KRUGER	47,6
SAINTE-FOY-LES-LYON	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue DESHAY rue NEYNARD	47,5
ECULLY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, LE PEROLLIER - av du BON PASTEUR	47,1
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des VIGNES-LD LE PONTAY	46,9
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue A. DUMAS	46,2

BRON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Gal de GAULLE	45,7
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la HTE VALOIS	45,0
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de PRESSENSE	44,1
CRAPONNE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue des PIERRES PLATES et rue JC MARTIN	44,0
SAINT-PRIEST	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC FEUILLY	43,9
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du 8 MAI 1945	43,7
SAINT-FONS	Racc clients BT ≥ 120 kVA, Pl S. ALLENDE	43,6
CHAPONOST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue A. DEVIENNE	43,2
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PAINLEVE	43,2
SAINT-PRIEST	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue de LOMBARDIE	42,6
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue FLACHET	42,3
VENISSIEUX	Racc clients HTA, Allée du Tunnel Parc de Parilly	42,2
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue JM MERLE ZA OUEST	42,0
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. JAURES ILOT 2D ZAC du Triangle	41,7
OULLINS	Racc clients BT ≥ 120 kVA, Pl Cl. JORDERY	41,5
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue d'ALSACE	41,4
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des BERGEONNES	41,3
BRON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du MANEGE rue M. FRANCE	40,8
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. JAURES rue A. FRANCE	40,6
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la VALLOIS	40,5
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du Mal LECLERC	40,4
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≥ 120 kVA, av H. BARBUSSE	39,7
CHAPONOST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, PLACE G. CLEMENCEAU	39,6
SATHONAY-CAMP	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC CASTELLANE ILOT 5.1	39,3
BRIGNAIS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du Gal de GAULLE	39,3
DECINES-CHARPIEU	Racc clients HTA, SITE de MONTOUT	39,3
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de GENAS	39,2
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av F. de PRESSENSE	39,1
FONTAINES-SUR-SAONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC la NORENCHAL av S. ROUSSEAU	38,9
CRAPONNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue J. MOULIN	38,3
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Pl Abb BOURSIER ch des ROTEAUX	38,3
GENAY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ruelle MARCHAND	38,2
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de la BERTHAUDIERE	37,6
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue R. ROLLAND rue G. PICARD av M. PAUL	37,5
CHAPONOST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ZI LES TROQUES	37,2
BRIGNAIS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC de SACUNY rue THIMONNIER	36,4
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av BURAGO DI MOLGORA	36,2
MILLERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des GRES	35,3
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de VERDUN	35,0
CHARBONNIERES-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), voie nouvelle rte de PARIS	34,5
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), MULTIPARC de PARILLY rue J. ZAY	34,3
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ch des ROSIERISTES	34,3
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. GUESDE	33,9
PIERRE-BENITE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue H. MOISSAN ch de la LONE	33,2
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av CH de GAULLE	33,0
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de L'INDUSTRIE rue de la GARE	32,2
BRIGNAIS	Racc clients BT ≥ 120 kVA, RD 342	32,0
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT ≥ 120 kVA, allée du LEVANT	31,8
CRAPONNE	Racc producteurs BT > 36 kVA, Bd Ed. MILLAUD	31,7
VENISSIEUX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue F.DE PRESSENSE rue des FRERES LANFRANCHI rue CHENE VELIN	31,6
SAINT-ROMAIN-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), le Grand Plantier rue de la République	31,4
COMMUNAY	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, ZAC Val de Charvas	31,4

ROCHETAILLEE-SUR-SAONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de l'épine - L'espinée	30,5
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue BEETHOVEN	30,4
RILLIEUX-LA-PAPE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rue M. BASTIE	30,3
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la REPUBLIQUE	29,8
SAINT-FONS	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue DESCARTES	29,8
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. JAURES	29,8
VILLEURBANNE	Racc clients HTA, sur nouveau départ	29,8
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), cours E. ZOLA	29,7
VENISSIEUX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, angle rue CALMETTE et PELOUX	29,6
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Grande rue	29,4
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, nouvelle rue G. PERRET	29,0
VENISSIEUX	Racc clients HTA, bd du 11 Novembre 1918	29,0
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp CHAMP BLANC	28,9
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de VIENNE	28,3
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue d'ALSACE	28,1
FEYZIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av A. RAMBOZ	27,8
VAULX-EN-VELIN	Racc clients HTA, av du Bataillon Carmagnole	27,8
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, av F. ROOSEVELT	27,7
IRIGNY	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), rues du 8 MAI 1945 & de la VISINA	27,5
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue MONSEIGNEUR ANCEL	27,4
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue A. FRESNEL	27,3
LIMONEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LE VALLON de la SABLIERE	27,2
SATHONAY-CAMP	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, AXE VERT rue de la REPUBLIQUE PROLONGEE	27,1
VILLEURBANNE	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), rue A. PERRONCEL	26,7
SATHONAY-CAMP	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements, rue de la république prolongée	26,5
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC BERLIET Lot2 av des TEMPS MODERNES	26,5
CHAPONOST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue des DOMES	26,4
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue C. PAULET	26,3
BRON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rte de GENAS	26,2
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PASTEUR	26,1
SAINT-SYMPHORIEN-D'OZON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue BUGARO DI MALGORA	26,1
SAINT-PRIEST	Racc producteurs BT > 36 kVA, rue edmond rostand	26,1
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ch des ESSES - ch du COLIN	26,1
SAINT-FONS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av J. JAURES	25,9
CRAPONNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du 8 MAI 1945	25,6
SAINT-PRIEST	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rue du PROGRES - ch du LORTARET	25,4
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), angle rue P. BERT et bd A. CROIZAT	25,3
LA TOUR-DE-SALVAGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue des GRANGES	25,2
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue P. BOURGEOIS	25,0
ECULLY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des GRANDES TERRES	25,0
VENISSIEUX	Racc clients BT ≥ 120 kVA, Bd L. GERIN	24,9
CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue D. VINCENT	24,8
MONTANAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la Croix des Hormes	24,7
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue de la FRATERNITE rue A. CESAIRE	24,2
LIMONEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, allée des HETRES	24,1
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue JL. CALDERON	24,1
VOURLES	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, ch des ECLAPONS	23,7
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue NICEPHORE NIEPCE - PARC des LUMIERES	23,7
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≥ 120 kVA, av des CANUTS - rue M. MOISSONNIERE	23,6
CRAPONNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du VIARD	23,5
NEUVILLE-SUR-SAONE	Racc clients HTA, av des frères Lumières angle rue Jacquard	23,5
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue PALISSY	23,3
LIMONEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, ZAC des BRUYERES ch de CHAMPIVOST- PARC du PUY D'OR	23,2
SAINT-PRIEST	Racc clients HTA, rue du Dauphine	23,1
GENAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue du chateau	23,1
SATHONAY-VILLAGE	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), LD la VALLIERE rue du PF A. PERRIN	23,0

CHAMPAGNE-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av de MONTLOUIS	22,6
SAINT-PRIEST	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), rue H. BERLIOZ - LOT A	22,5
SAINT-FONS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue B-P. SORNIN rue A et L. LUMIERE	22,4
SAINT-PRIEST	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, rte de GRENOBLE	22,4
BRIGNAIS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Ancienne rte d'IRIGNY ZAC LES AIGAIS	22,4
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue B. PASCAL	22,3
SAINT-PRIEST	Racc clients BT ≥ 120 kVA, rue A. FRESNEL	22,3
SAINT-GENIS-LES-OLLIERES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av M. MERIEUX LD CHARAVAY	22,2
BRON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch VIEUX	22,1
CHAPONOST	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue Favre Garin	21,7
COMMUNAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RN7	21,7
DECINES-CHARPIEU	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, av J. JAURES	21,6
GRIGNY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue CHAROLAISE des CHARMES	21,5
LA MULATIERE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Gal de GAULLE	21,3
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT ≥ 120 kVA, av Gal LECLERC	21,3
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), bd JODINO	21,2
CALUIRE-ET-CUIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Pl GUTENBERG	21,2
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ROCADE des MONTS D OR	21,0
VOURLES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD LES VALLIERES rue des VALLIERES	20,7
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue F. MERMET	20,6
DARDILLY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du JUBIN	20,5
VENISSIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), bd PINEL	20,4
VILLEURBANNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue COLIN	20,3
VAULX-EN-VELIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), rue ROBESPIERRE	20,2
VILLEURBANNE	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), rue ROLLET	20,1
ALBIGNY-SUR-SAONE	Racc clients BT > 36 kVA et < 120 kVA, QUAI Gal de GAULLE	20,1

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.

Principaux travaux réalisés sur le réseau HTA :

Libellé de l'affaire	Communes	Montant dépensé en 2013 (€)	Pose (en mètres)	Dépose (en mètres)	Finalité	Commentaires
Renouvellement de câbles anciens Montées des Forts, rue C Ferber	CALUIRE-ET-CUIRE	**534 399**	3 250	3 226	Modernisation	Chantier 2013
Renouvellement de câbles anciens avec renforcement en sortie du Poste Source de Rillieux	RILLIEUX-LA-PAPE	**329 196**	3 319	3 319	Modernisation	Chantier 2012-2013
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)	CHAPONOST	**278 989**	3 000	0	Renforcement	Chantier 2012-2014
Renouvellement de câbles anciens route de Genas / rue de la Perle	BRON	**259 320**	1 420	613	Modernisation	Chantier 2013
Restructuration HTA, en liaison avec l'aménagement du GPV La Duchère, renouvellement de câbles anciens	ECULLY	**208 252**	2 300	2 900	Modernisation	Chantier 2012-2013
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le SIGERLY et le réaménagement de la rue Duclos	VAULX-EN-VELIN	**189 429**	1 100	1 634	Modernisation	Chantier 2013
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec l'aménagement de la ZAC du Triangle	SAINT-PRIEST	**173 089**	2 133	2 133	Modernisation	Chantier 2013-2014
Renouvellement de câbles anciens entre le Poste Source et le carrefour Léon Blum / rue de la Poudrette	VILLEURBANNE	**145 373**	1 600	1 600	Modernisation	Chantier 2013 - 2014
Renouvellement de câbles anciens et restructuration Av. J Jaures- J Macé	DECINES-CHARPIEU	**129 199**	7 400	8 600	Modernisation	Chantier 2011-2013
Renouvellement de câbles anciens et restructuration Rue des Martyrs, Place Joffre	SAINT-GENIS-LAVAL	**128 588**	4 300	5 514	Modernisation	Chantier 2013-2015
Renouvellement de câbles anciens en coordination avec le réaménagement route de Grenoble	SAINT-PRIEST	**0**	850	3667	Modernisation	Chantier reporté en 2014

Principaux travaux réalisés sur le réseau BT :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant dépensé en 2013 (en euros)	Poses (en mètres)	Déposes (en mètres)	Finalité des travaux
COLLONGES-AU-MONT-D'OR	Renforcement câble BT rue du Port	69 901	205	201	2.1.1 - Renforcement réseau
SATHONAY-CAMP	Renouvellement poste ST10 + câble BT 7 av. du Val de Saône	69 154	190	90	2.1.3 - Modernisation des réseaux
GRIGNY	Renouvellement poste Berthelot	45 008	188	85	2.2.2 - Sécurité et obligations réglementaires
CAILLOUX-SUR-FONTAINES	Remplacement poste H61 par poste PSSB rue du Content	40 446	87	100	2.2.2 - Sécurité et obligations réglementaires
BRIGNAIS	Renouvellement câble BT route de Chaponost	37 573	110	1 077	2.1.3 - Modernisation des réseaux
TASSIN-LA-DEMI-LUNE	Renouvellement câble BT neutre périphérique 28 ch de la Raude	33 473	185	137	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VILLEURBANNE	Suppression poste V345 et renforct câble Neutre Périphérique Imp. des Tilleuls	32 042	168	137	2.1.1 - Renforcement réseau
FRANCHEVILLE	Renouvellement tableau HTA poste FR36	31 715	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
OULLINS	Renouvellement câble BT 19 Grande Rue	30 254	154	154	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VENISSIEUX	Renforcement câble BT rue Jean Cagne	29 266	348	297	2.1.1 - Renforcement réseau
FONTAINES-SUR-SAONE	Renouvellement tableau HTA+BT poste FS25	28 136	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
CHAPONOST	Renforcement réseau BT chemin du Chateau/Combal	27 182	60	0	2.1.1 - Renforcement réseau
FEYZIN	Renouvellement tableau HTA poste F001	25 862	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
FEYZIN	Renouvellement tableau HTA poste F024	23 487	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
GRIGNY	Renouvellement tableau HTA poste Flachat 1	23 100	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
BRIGNAIS	Renouvellement tableau HTA poste les Hêtres	21 948	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
SAINT-CYR-AU-MONT-D'OR	Renouvellement tableau HTA poste SC17	21 689	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VILLEURBANNE	Renouvellement tableau HTA poste V357	21 224	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement tableau HTA poste W769	20 866	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
VAULX-EN-VELIN	Renouvellement tableau HTA poste W003	20 774	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
TERNAY	Renouvellement tableau HTA poste Hameau Pierres	20 660	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
SAINT-DIDIER-AU-MONT-D'OR	Renouvellement tableau HTA poste SD15	20 486	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux
ECULLY	Renouvellement tableau HTA poste E075	20 316	0	0	2.1.3 - Modernisation des réseaux

B

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

B.1 Vos interlocuteurs chez EDF 74

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires 77

B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente 77

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013 79

B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu 81

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1er janvier 2013 81

B.3 La relation clientèle 82

B.3.1 La proximité avec les clients 82

B.3.2 La qualité des relations et des services 84

B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services 86

B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 90

Focus sur la loi Brottes 91

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis 91

B.4.2 Une organisation adaptée 94

B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux 95

B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat 95

B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité 96

B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	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 multi-sites 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 8 centres d'appels et de 14 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 le département du Rhône, le correspondant Solidarité en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS est M. Marc REA

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 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

Les points d'accueil physique sur votre département

Point(s) d'accueil	Site(s)	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 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
Point(s) 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 33 05 n° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité) **0800 333 123** (n° vert TPN)	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0 810 810 114	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
04 26 70 01 74	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 820 821 333	Les clients « Entreprises et Professionnels»	

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

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

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

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

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

Tarif Réglementé de Vente (TRV)

Part fourniture	+	**Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE)**
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 (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).		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.

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

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

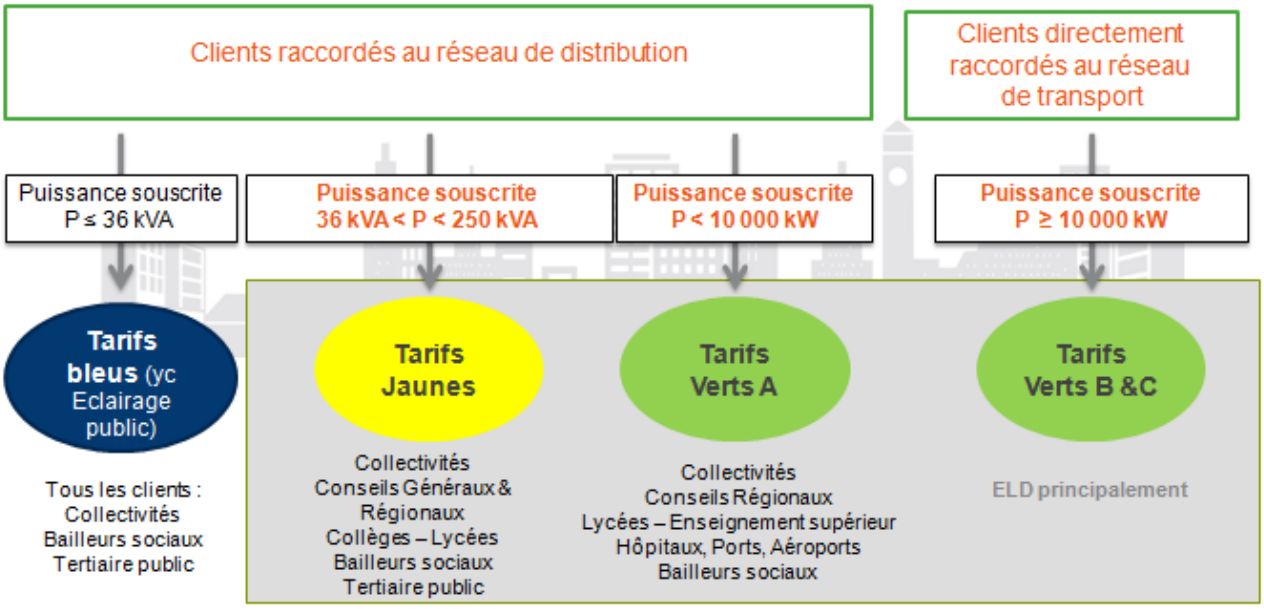
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleu (puissance souscrite ≤ 36 kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des tarifs régulés de vente d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance à compter du 1er janvier 2016.

À partir de cette date, les clients concernés devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture aux tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les clients ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur en organisant les appels d'offres nécessaires.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA [2]	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 TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1er janvier 2011.

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

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, 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 ;

Une taxe entièrement nouvelle est en outre instituée au profit de l'Etat :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'État s'appliquent aux consommations supérieures à 250 kVA.

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 2013, l'année 2012 étant considérée comme une année de transition.
Par ailleurs, les éléments nécessaires au calcul des « Taxe Communale et Taxe 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.

[2] PS : Puissance souscrite

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1er août 2013 :

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

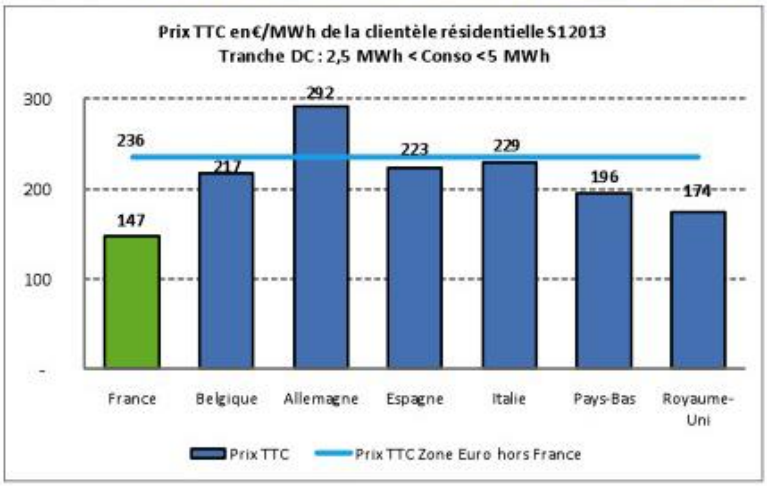
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1er août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement ont été différenciées afin de mieux refléter les coûts réels de l'électricité par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire, dit « en structure », se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation.

- **Pour les clients « Particuliers »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 4 % TTC (2,4 € TTC par mois).
- **Pour les clients « Professionnels »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 3,9% HTVA (3,9 € HTVA par mois).
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Jaune, l'évolution moyenne du tarif est de 2,7 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,2 % HTVA.
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Vert, l'évolution moyenne du tarif est de 0,0 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 0,0 % HTVA.

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

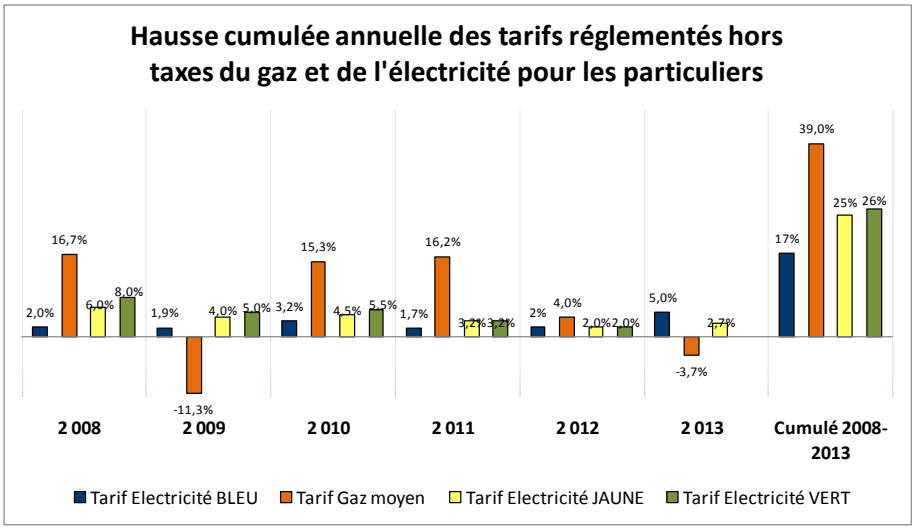


Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

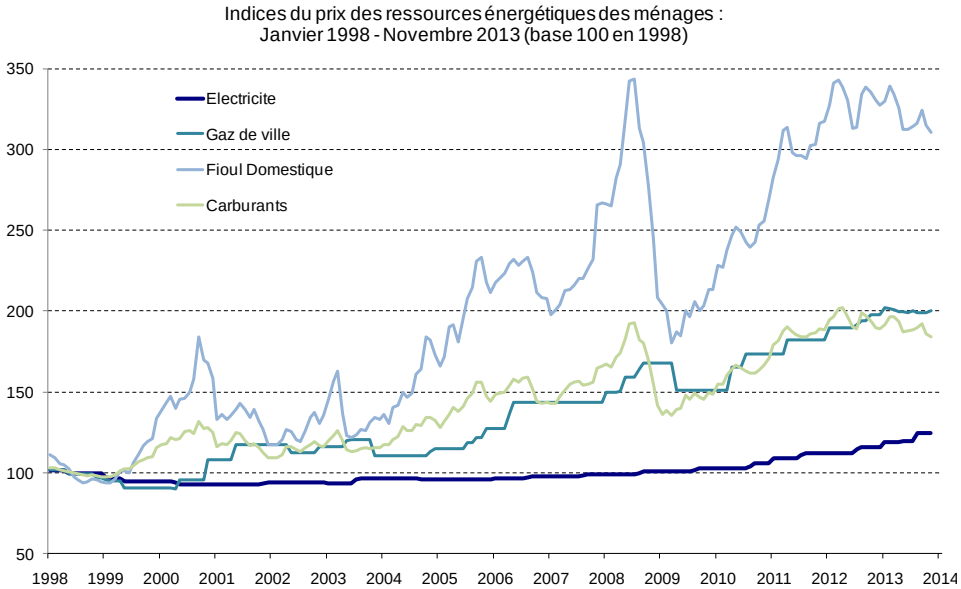
Même en prenant en compte le mouvement tarifaire de 2013, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 50 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

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

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



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées
TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique
TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) - Décembre 2013

B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » sont révisées périodiquement, afin d'améliorer et moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et règlementaires (arrêté « facture », automatisation du TPN).

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs agréées et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Une réunion de concertation s'est tenue le 30 mai 2013 entre EDF et la FNCCR.

Parmi les modifications les plus notables, on notera :

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles,
- La suppression des frais de rejet de prélèvement,
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €
- Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1er février 2014.

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1er janvier 2013

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise pour les opérateurs concernés (EDF, ELD) à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du Tarif Première Nécessité (TPN) et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

La CSPE a évolué le 1er janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

L'évolution de la CSPE représente 3 € HT/MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité. Cette évolution s'est traduite pour les clients « Résidentiels » au tarif réglementé de vente par une augmentation de leur facture annuelle d'environ 18 € TTC sur la base du TRV du 23 juillet 2012, soit une hausse moyenne de 2.5 % de leur facture TTC.

B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de rédiger leur réclamation sur internet.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients recevant des factures électroniques peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
- Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.

- **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 Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial Solidarité pour le gaz naturel.

- **Le canal courrier – courriel :** EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques au niveau national, 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 **105 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie ou bien encore améliorer leur confort.

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

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 clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.
EDF est partenaire de 170 points d'accueil de médiation, et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

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

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

Par un réseau de points services à la Poste et en Mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). 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 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 : Belleville, Brindas, Condrieu, Genay, Lyon (La Duchère), Sainte Foy l'Argentière, Tarare, Thizy.

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

B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

Les 8 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers » :

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

L’attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l’électricité, le fournisseur reste l’interlocuteur privilégié du client pour l’accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation 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 sont plus exigeants et 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 adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » 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 pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent 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.

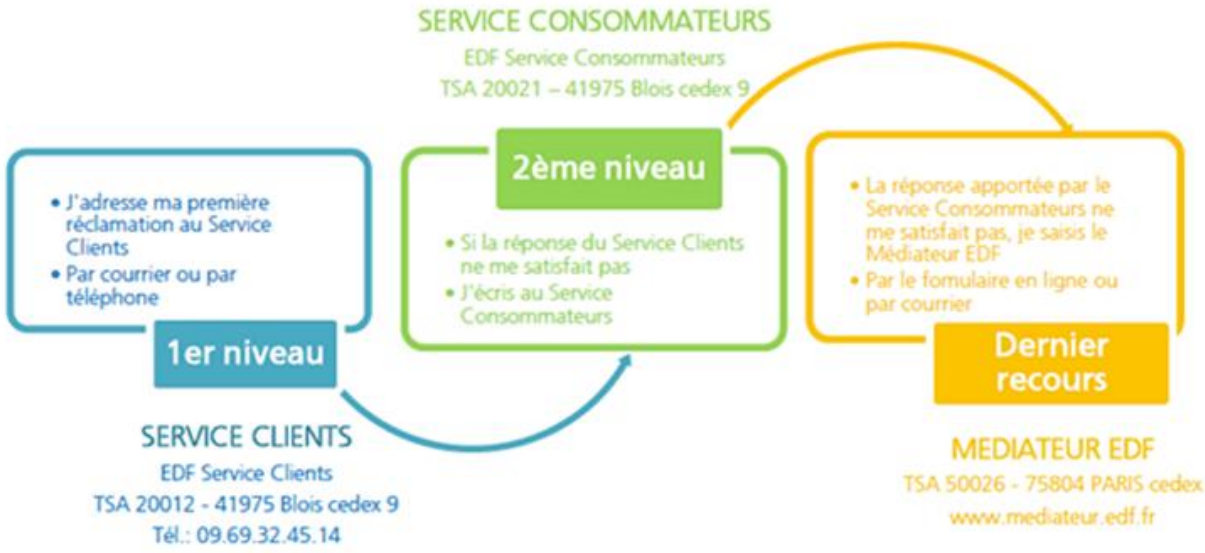
Ainsi, sur un volume de 290 000 réclamations écrites enregistrées en 2013 sur les marchés « Particuliers et Professionnels », environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

Quelques données clés

Sur l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;
- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

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



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a amplifié les actions suivantes en 2013 :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients faisant le choix « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- poursuite des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers réclamation ;
- pilotage serré, dans le cadre de la politique de visibilité lancée fin 2012, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (88 % de respect) par la mise en place d'un nouvel outil de distribution et de suivi de l'activité correspondante ;
- amélioration de la visibilité des modalités d'expression des réclamations pour les clients sur des supports tels que factures et site internet « Particuliers » d'EDF ;
- suivi mensuel de l'engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation » de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients « Particuliers » ;
- réflexions et expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les canaux digitaux : réseaux sociaux, sites internet, Chat…

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 trois segments : les clients « Particuliers » facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires, Professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants)…). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.
Chaque année, la Direction de Marché des Clients « Particuliers » ainsi que la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » d'EDF font réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois auprès des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact.

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très 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 ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

Les clients « Particuliers »

En 2013, le niveau de satisfaction des clients particuliers continue de progresser et consolide la forte hausse de 2012.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV *(en %)*	**2012**	**2013**
EDF Rhône-Alpes Auvergne	89,3%	**90,6%**

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.
L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2013, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 83% de clients satisfaits ou très satisfaits.
Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Les collectivités territoriales attendent qu'EDF « Collectivités » les informe sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services permettant de réaliser des économies d'énergie.

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV *(en %)*	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
EDF Rhône-Alpes Auvergne	82%	82%	80%	**83%**

Au cours de l'année 2013, 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 :

- Plus de 1,5 million d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur www.edfcollectivites.fr : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ».

Un « espace Client » repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Vert migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Et enfin, une nouvelle version de la rubrique « ville 3D » offrant la présentation animée des offres. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscitent.
En complément, mensuellement la newsletter électronique Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'information des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité et sur les évolutions du marché de l'énergie ;
- accroitre 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 les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.

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 2013, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré 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.

Satisfaction des clients Entreprise aux TRV *(en %)*	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
National	73%	74,2%	77%	**77%**

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont poursuivies en 2013 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles et taxes ;
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- les évolutions de l'espace visiteur de **www.edfentreprises.fr** ont permis l'amélioration du confort et de la navigation : 1,13 million de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2013, soit des niveaux de performance identiques à 2012 ;
- la newsletter électronique « Energie-news » est envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, sa diffusion a quasiment doublé pour atteindre 2,133 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone ;
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients « Entreprises » en approfondissant l'analyse de leurs causes ;
- offrir des innovations à nos clients sur www.edfentreprises.fr pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation *(en %)*
National	265 000	**291 000**	+ 15%
EDF Rhône-Alpes Auvergne	33 962	**33 295**	- 2,0%

Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture.

On peut analyser cette augmentation par :

- un niveau d'exigence des clients qui continue de s'intensifier ;
- la conjoncture économique qui génère une forte hausse des réclamations concernant les domaines de la facturation et du paiement (des difficultés de paiement qui s'accroissent) ;
- la fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

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 mieux adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

Conseils tarifaires	2012	2013	Variation *(en %)*
Concession	42 869	**47 623**	11,1%

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 (FSL) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- **l'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, 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 »
- **2013** – Loi « Brottes » : • Extension des tarifs sociaux • Généralisation de la trêve hivernale pour tous les clients en situation d'impayés de factures.

Focus sur la loi Brottes

- le Tarif Première Nécessité (TPN) sera désormais proposé par tous les fournisseurs ;
- il ne consistera plus en une réduction sur la part fixe et la part variable du tarif mais en une remise forfaitaire dépendante de la taille du ménage et de la puissance souscrite ;
- auront désormais droit aux tarifs sociaux (TPN et TSS) non seulement les ayants-droit à la CMU-C et à l'ACS mais aussi les ménages ayant un revenu fiscal annuel de référence avec une part inférieure ou égale à 2 175 € (ce plafond étant supérieur dans les DOM) ; le nombre de ménages bénéficiaires du dispositif pourrait de ce fait atteindre 4 millions (soit 8 millions de personnes) ;
- pourront aussi bénéficier des tarifs sociaux, outre les ménages déjà cités, les gestionnaires de résidences sociales conventionnées.

Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.
Nota : La CRE suggère à cet effet que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aient l'obligation de faire appel à un organisme, agissant pour leur compte, commun à l'ensemble des fournisseurs.

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.
Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département du Rhône est de 560 000 euros, soit 500 000 euros d'aides curatives et 60 000 euros d'aides préventives.

2415 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Département	560 000	**560 000**	*

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 ainsi conforte son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Chiffres clés 2013	National	Rhône-Alpes Auvergne
Contribution au FSL	**23 M€**	**2,249 M€**
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2013	**200 000**	**17 981**
50 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ni de délais de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois suivant 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 15 % du montant de la facture (*estimation au 16 novembre 2013, date de la publication du décret portant extension du TPN).*

Depuis l'hiver 2013 - 2014, la loi dite " Brottes " permet d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé (ACS).

Bénéficiaires du TPN	2012	**2013**	Variation *(en %)*
Concession	14 328	**20 425**	42,6%

Chiffres clés 2013	National	Rhône-Alpes Auvergne
Bénéficiaires du TPN	**1 600 000**	**147 640**

Entre 2012 et 2013, le nombre de bénéficiaires du TPN augmente de 56% sur la Région Rhône-Alpes Auvergne.
Cette forte hausse est due à la mise en œuvre en 2013, de l'arrêté du 21 décembre 2012 modifiant le montant de ressources permettant de bénéficier des tarifs sociaux. Ainsi le plafond de revenus a été revalorisé à la hausse au niveau de celui ouvrant droit à l'aide au paiement pour une complémentaire santé (ACS), soit 35% plus élevé que le précédent plafond qui était basé sur le critère d'attribution de la CMU-C.

La publication de la loi Brottes et de son décret d'application en Novembre 2013 élargit davantage encore l'attribution du TPN à de nouveaux bénéficiaires, mais compte tenu de la date de publication à fin d'année, ce n'est qu'en 2014 que ces textes produiront pleinement leurs effets.

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

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

- d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
- d'orienter le client, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

466 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés en 2013 sur l'ensemble du territoire.

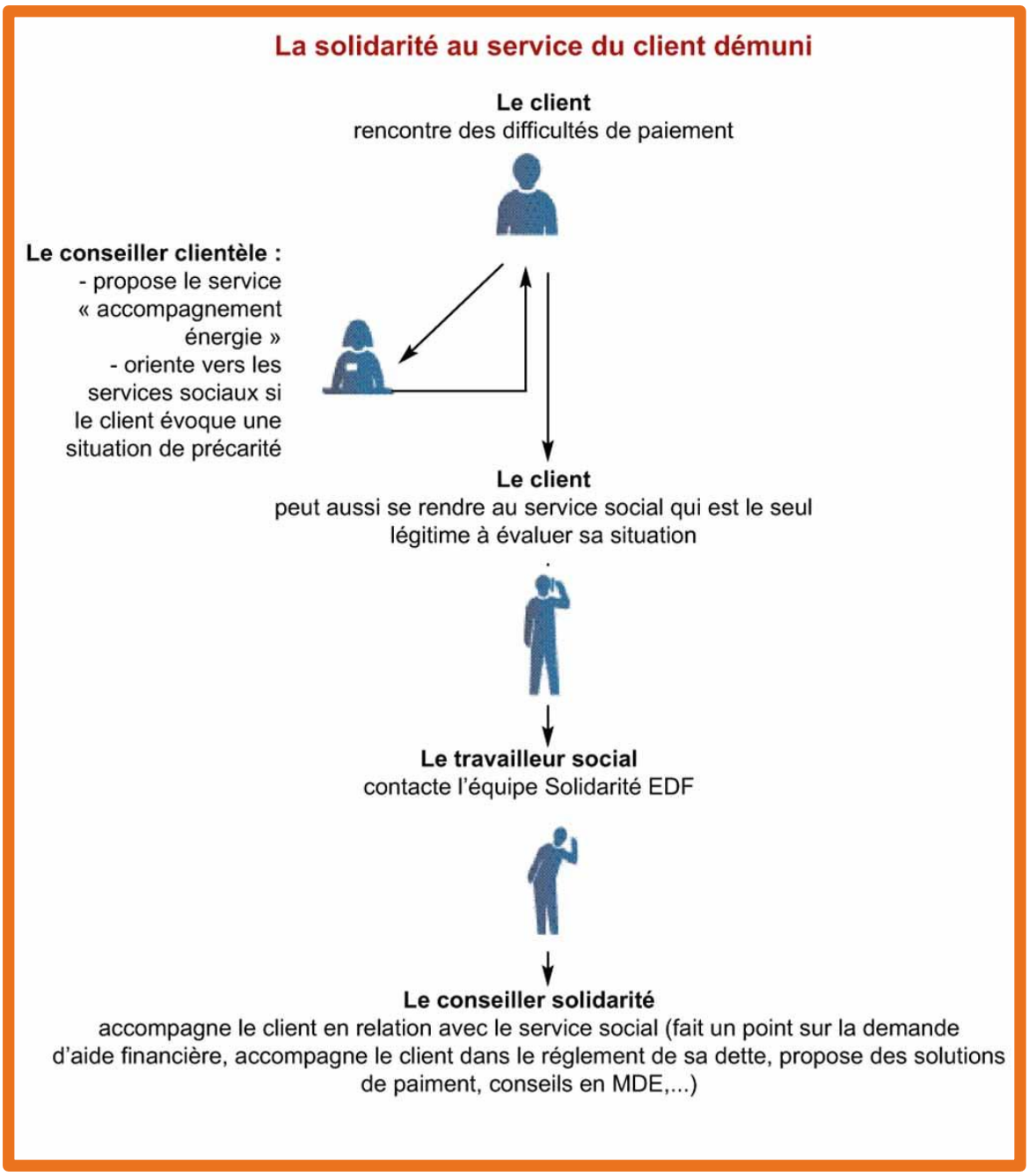
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

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

Services « Accompagnement Énergie »	2012	**2013**	Variation *(en %)*
National	324 000	**466 000**	+44%

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie »).
- **380 conseillers et correspondants Solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,…) et des associations caritatives. Ces conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

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

- EDF a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association Nationale des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (points d'information et de médiation multiservices). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue…). EDF est impliquée dans 179 points d'accueil sur le territoire.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

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

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les Bailleurs Sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux Bailleurs Sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Energie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.
- 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 **2 028 logements** performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables. 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 », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.

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

- **Inauguration de Smart Electric Lyon le 28 octobre 2013, " Pour vivre l'énergie simplement " :**

La plus importante expérimentation européenne sur les systèmes électriques intérieurs de demain a été lancée à Lyon le 28 octobre 2013 : **Smart Electric Lyon**.
Ce projet est un test grandeur nature, qui réunit plus de 25 000 clients expérimentateurs volontaires : foyers, entreprises et collectivités locales.
Le projet Smart Electric Lyon est mené par un consortium formé autour d'EDF, soutenu par l'ADEME, et constitué de 21 partenaires issus du monde de l'industrie et de la recherche, leaders dans leur métier : fabricants de matériels électriques et d'équipements, opérateurs de télécoms, centres de recherche de pointe. Tous sont mobilisés pour mettre au point, combiner et évaluer des solutions innovantes au service des clients.
Smart Electric Lyon a son show room, il est situé à Lyon au siège d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.

Henri Lafontaine, Gérard Collomb et Christian Missirian lors de la conférence de presse.

Présentation de Smart Electric Lyon aux partenaires et journalistes par Christian Missirian, Président du Consortium Smart Electric Lyon et Directeur d' EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne.

L'expérimentation se déroule sur un espace étendu comptant plus de 1,4 million de personnes : le territoire du Grand Lyon. Le projet bénéficie ainsi des atouts d'un territoire étendu, offrant un échantillon de clients résidentiels et d'entreprises en zone urbaine, périurbaine et rurale.
EDF et Le Grand Lyon ont signé un accord cadre pour la mise en œuvre de tests sur un bâtiment du Grand Lyon. Le SIGERLy, syndicat d'énergie et ses 56 communes ont délégué leurs compétences à EDF pour valoriser les communes du territoire. Enfin, la ville de Lyon a contribué au projet en expérimentant 6 de ses bâtiments municipaux.

- **Concours Energie Intelligente 2013 :**

Porté par EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne et EDF R&D, le Concours Energie Intelligente récompense des start up et des PME européennes innovantes dans les domaines de la maîtrise et de la gestion de l'énergie, de la relation client et du design.

- **EDF au Mondial des Métiers 2013** :

EDF maintient sa dynamique de recrutement et embauche près de 900 personnes en 2013 sur Rhône-Alpes.

Du 7 au 10 février 2013, la Direction Régionale de l'Emploi d'EDF Rhône-Alpes a présenté ses métiers et ses nombreuses opportunités d'emplois aux jeunes à Eurexpo (Lyon).

- **EDF partenaire de la Fédération Française de Handisport et des Championnats du Monde à Lyon :**

Les Championnats du Monde d'Athlétisme IPC (International Paralympic Commitee) ont eu lieu à Lyon du 19 au 28 juillet 2013. EDF renouvelle son engagement en faveur du sport pour tous en devenant partenaire principal de ces Mondiaux, la plus grande compétition internationale handisport après les Jeux Paralympiques.

Au plan local :

- **EDF s'engage avec Habitat et Humanisme pour lutter contre la précarité énergétique :**

Le 21 janvier 2013, Christian MISSIRIAN et Gérard Valère, Président d'Habitat et Humanisme Rhône (photo) ont signé la première convention de partenariat pour améliorer la performance thermique des logements gérés par Habitat et Humanisme Rhône et aider leurs locataires à mieux maîtriser leurs dépenses d'énergie.

- **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.

- **EDF et Grand Lyon Habitat, une relation de confiance et durable :**

Le 19 février 2013, Christian MISSIRIAN et Yvon DESCHAMPS, Directeur de Grand Lyon Habitat ont signé un partenariat en faveur du logement social.

Cet accord prévoit :
- des actions d'amélioration des logements pour baisser les charges,
- d'accompagner les locataires sur la maîtrise de l'énergie.

- **Fête nationale des PIMMS autour de l'énergie :**

Le 20 juin 2013, pour la nouvelle édition de la fête des PIMMS, les entreprises "énergies" se sont mobilisées autour des 7 sites d'accueil des habitants de l'agglomération lyonnaise.
Brigitte ROBIN (EDF Commerce) a animé des ateliers de maîtrise des énergies sur les PIMMS de Lyon Etats-Unis et de Lyon Mermoz. Ces ateliers ont permis de faire découvrir aux habitants les bons gestes pour faire des économies d'énergie et réduire leurs factures.

- **Villeurbanne et EDF s'engagent dans la prévention de la précarité énergétique :**

La ville de Villeurbanne et EDF ont signé le 18 novembre, une convention de partenariat pour la prévention et l'accompagnement des familles en situation de précarité énergétique.
Cette convention vise à former le personnel du CCAS de Villeurbanne aux dispositifs d'aide existants et accompagner individuellement les clients précaires avec notamment la pose d'un kit "éco-énergie".

- **Un ancrage partenarial de proximité avec le monde associatif et les acteurs sociaux :**

• Avec le CCAS de la Ville de Lyon : accompagnement expérimental de 127 familles et création d'un fonds de rénovation dédié aux familles en très grande précarité dont 15 dossiers ont bénéficié d'une reconduction du dispositif.
• Présentation du dispositif de solidarité énergétique EDF auprès des travailleurs sociaux de 10 CCAS du département du Rhône.
• Présentation du dispositif de solidarité énergétique EDF et sensibilisation à la MDE auprès de tous les bénévoles du Secours Catholique du Rhône, de l'ADIL 69, d'Habitat et Humanisme, des Compagnons Bâtisseurs, du RSI Rhône-Alpes et CLAJ de l'Est Lyonnais.
• Les 34 collaborateurs des 7 PIMMS de l'agglomération lyonnaise ont pris l'initiative de contacter plus de 2 386 familles pour prévenir des situations de précarité énergétique, dont 1 972 visites à domicile.
• EDF contribue au financement du programme « Habiter mieux » (49 millions d'euros au plan national soit 850€/logement), au repérage des familles et à la formation des opérateurs.

Plusieurs actions préventives ont été engagées, grâce à la dotation complémentaire de 35 000 euros d'EDF au département :
- Programme de rénovation de logements dans le cadre du schéma départemental de l'Amélioration de l'Habitat et de Lutte contre la Précarité Energétique (AHLPE).

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.
© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.
Création et réalisation www.tempsreel.info.
Édition 2014.

PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE

ERDF – Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense Cedex – France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdfdistribution.fr

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 – France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr