

ERDF en Rhône-Alpes et Bourgogne

Repères 2010 :
(Rhône-Alpes et Bourgogne)

4,5
millions de clients.

48 500
demandes de
raccordement
électrique
(client Basse Tension
jusqu'à 36 kVA).

262 000
mises en service de
clients résidentiels et
professionnels
(client Basse Tension
jusqu'à 36 kVA).

Notre vocation :

ERDF (Électricité Réseau Distribution France) est une société anonyme, filiale à 100 % d'EDF. Elle a été créée le 1^{er} janvier 2008 dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité. En Rhône-Alpes Bourgogne, ERDF représente 4560 collaborateurs et assure chaque jour l'exploitation, le développement et l'entretien de plus de 172 000 km de lignes électriques de distribution, afin de garantir une qualité de fourniture et de services aux 4,5 millions de clients, utilisateurs du réseau. Cela implique de prendre en charge des missions de service public et d'assurer à tous les utilisateurs (clients, fournisseurs, producteurs) un accès au réseau de qualité. Nous réalisons notamment les travaux de raccordement, mise en service et dépannage.

NOS MISSIONS

- Garantir le service public de distribution d'électricité,
- Exploiter, entretenir et développer le réseau électrique,
- Servir les clients, les fournisseurs et les producteurs,
- Agir en entreprise responsable au cœur des territoires, en respectant nos engagements environnementaux.

www.erdfdistribution.fr



Prévenance travaux

Afin d'améliorer la qualité de la distribution d'électricité et de répondre aux besoins de sa clientèle, ERDF est parfois amenée à réaliser des travaux sur le réseau électrique.

Certains de ces travaux nécessitent des coupures de courant pour les clients situés à proximité, quelque soit leur fournisseur. Ces travaux sont étudiés afin de réduire au maximum les perturbations. A ce jour, seuls les clients professionnels et les collectivités locales reçoivent une information personnalisée. Les clients particuliers sont informés par un affichage collectif en mairie.

Consciente de la gêne occasionnée pour ses clients, mais aussi de la difficulté engendrée par ces situations pour les Communes, ERDF développe un nouveau service gratuit pour les particuliers. **Il s'agit du service Prévenance Travaux**, actuellement en cours d'expérimentation en Rhône Alpes Bourgogne.

Service lancé en
partenariat avec
les communes



En quoi consiste ce nouveau service ?

IIII **Inform**er en amont les clients particuliers des coupures d'électricité pour travaux programmés par **email**. L'information concerne la nature des travaux, la localisation et les plages horaires de coupure.

IIII **Un service simple et gratuit à activer sur un portail internet dédié :**

<http://www.erdf-prevenance.fr/>



Les étapes

Le client s'inscrit sur le site



Le client se connecte sur le site

<http://www.erdf-prevenance.fr/>



Et renseigne :

Ses coordonnées :

Pour accéder à son dossier, le client met à jour et valide ses données personnelles, en indiquant son n° de point de livraison (Réf PDL), disponible sur la facture de son fournisseur d'électricité (14 chiffres) et les 5 premières lettres de son nom de famille.

Les communes et ERDF invitent les clients particuliers à s'inscrire au service via les bulletins municipaux ou par affichage en mairie.

A propos des données personnelles :

Le service Prévenance Travaux est proposé par ERDF à ses clients particuliers. Les données nominatives proviennent et sont à destination des bases de données internes à ERDF. Ces données servent à contacter les clients lors d'interventions sur le réseau, et dans ce cas à les prévenir lors d'interventions planifiées sur le réseau. Elles ne sont et seront en aucun cas cédées à des tiers pour quelque raison que ce soit. Le client peut à tout moment contacter ERDF pour faire rectifier ces données, par courrier, à l'adresse suivante : ERDF DORAB, 26 rue Villette 69328 LYON Cedex 03.

ERDF planifie les travaux



L'agence d'exploitation locale d'ERDF planifie des travaux nécessitant une coupure d'électricité.

Pour assurer ses activités d'exploitation, d'entretien et d'amélioration de la qualité du réseau de distribution d'électricité, ERDF est parfois dans l'obligation de procéder à des coupures de courant pour travaux.

Les travaux peuvent concerner : le renforcement du réseau, un entretien de ligne, une réparation définitive suite à incident, le raccordement de nouveaux clients, l'amélioration de la qualité, etc.

Prévenance travaux est développé en partenariat avec les Communes, qui sont informées de la démarche et qui encouragent ERDF à développer ce type de service.

L'agence d'exploitation saisit dans son outil informatique les données relatives à cette coupure (date, heure, durée, motif) dans les 15 jours qui la précèdent.



Cas particulier :

Il peut arriver que l'agence d'exploitation déprogramme des travaux pour diverses raisons. Dans ce cas, le client recevra dans les mêmes conditions un email de prévenance lui annonçant le report des travaux.

Le n°dépannage ERDF :
09 726 750 + les 2
chiffres du département

Le client reçoit un email



15 jours avant le début des travaux, les clients qui ont validé leurs coordonnées sur le site reçoivent un email de prévenance.

Ce mail reprend :

- Les coordonnées du client
- Le motif de la coupure
- La date
- La durée

La possibilité d'un envoi de SMS est en cours de développement.



Avantage pour le client :

Le client peut ainsi s'organiser en anticipant la coupure.

Il pourra bénéficier de nouveaux services développés par ERDF.



Bon à savoir :

Les clients qui avaient déjà donné leurs coordonnées email lors d'un précédent contact avec ERDF recevront également un email de prévenance. Ils pourront cependant vérifier leurs coordonnées complètes sur le site.