

COMMUNE D'ALLEVARD

( I S E R E )

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 07 JUILLET 2025

L'an deux mille vingt-cinq, le sept juillet, le CONSEIL MUNICIPAL de la Commune d'Allevard, légalement convoqué le 1<sup>er</sup> juillet 2025, s'est réuni à 19h30 sous la Présidence de Madame Christelle MEGRET, Maire

Présents : Christelle MEGRET, Sébastien MARCO, Rachel SAUREL, Georges ZANARDI, Françoise TRABUT, Yannick BOVICS, Nathalie HAILLEZ, Thomas SPIEGELBERGER, Andrée JAN, Sarah WARCHOL, Junior BATTARD, Marie SADAUNE, Patrick MOLLARD, Patrick BARRIER, Martine KOHLY, Sophie BATTARD, Béatrice BON, Véronique CHANCRIN

Pouvoirs : Aadel BEN MOHAMED pouvoir à Junior BATTARD, Sidney REBBOAH pouvoir à Christelle MEGRET, Valentin MAZET-ROUX pouvoir à Georges ZANARDI, Ludovic BRISE pouvoir à Sébastien MARCO, Salvador VALERO pouvoir à Françoise TRABUT

Quatre sièges demeurent vacants

**Délibération n° 44/2025 – Rapport du délégataire G.E.G. / GREENALP – exercice 2024**

Vu le rapport annuel du délégataire G.E.G. / GREENALP, exercice 2024, ci annexé,

**Le Conseil Municipal après en avoir délibéré,**

- **PREND ACTE** du rapport annuel 2024, du délégataire G.E.G. / GREENALP relatif à la concession de distribution et de fourniture en tarifs réglementés d'électricité.

Ainsi fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits et ont signé au registre tous les membres présents.

Le secrétaire de séance,  
Andrée JAN



Pour copie certifiée conforme

Le Maire,  
Christelle MEGRET





# RAPPORT DU DELEGATAIRE ALLEVARD



## *Année 2024*

## **TABLE DES MATIERES**

<b>1.</b>	<b>CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>VOS INTERLOCUTEURS</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2024 ET PERSPECTIVES 2025</b>	<b>10</b>
3.1	FAITS MARQUANTS 2024	10
3.2	PERSPECTIVES 2025	12
<b>4.</b>	<b>DÉMARCHE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT</b>	<b>15</b>
<b>5.</b>	<b>PRÉPARATION DE L'AVENIR</b>	<b>17</b>
5.1	PRÉPARER LE FUTUR	17
5.2	CAPACITÉ À FAIRE FACE AUX CRISES	18
<b>6.</b>	<b>DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ</b>	<b>19</b>
6.1	QUALITÉ DE DESSERTE	19
6.2	INVESTISSEMENTS	21
6.3	LA MAINTENANCE ET L'EXPLOITATION DES OUVRAGES	24
6.4	QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTS	25
6.5	PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE COMMUNE	27
<b>7.</b>	<b>FOURNITURES AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS (FR)</b>	<b>28</b>
7.1	SATISFACTION CLIENT	28
7.2	GESTION DES RÉCLAMATIONS	31
7.3	SERVICES À LA CLIENTÈLE	32
7.4	GESTION DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ	33
7.5	VENTES EN KWH TRV BLEU (ÉLECTRICITÉ)	35
7.6	SOUSCRIPTIONS TARIFS BLEU (ÉLECTRICITÉ)	35
7.7	RÉSILIATIONS TARIFS BLEU (ÉLECTRICITÉ)	36
7.8	CLIENTS MENSUALISÉS TARIFS BLEU	36
<b>8.</b>	<b>DONNÉES COMPTABLES</b>	<b>37</b>
8.1	COMPTES DE RÉSULTAT	37
8.2	INVENTAIRE DES OUVRAGES	39
8.3	ANNEXE INVENTAIRE DES OUVRAGES	40



<b>9. ANNEXES</b>	<b>41</b>
9.1 ANNEXES CONCESSION DE DISTRIBUTION	41
9.2 ANNEXES CONCESSION FOURNITURE	43

## INTRODUCTION

Le présent rapport, relatif à l'année 2024, est le rapport annuel de Gaz Électricité de Grenoble et de GreenAlp en tant que délégataires du service public de fourniture aux tarifs réglementés de vente et de distribution d'énergie électrique sur le territoire de la commune d'Allevard.

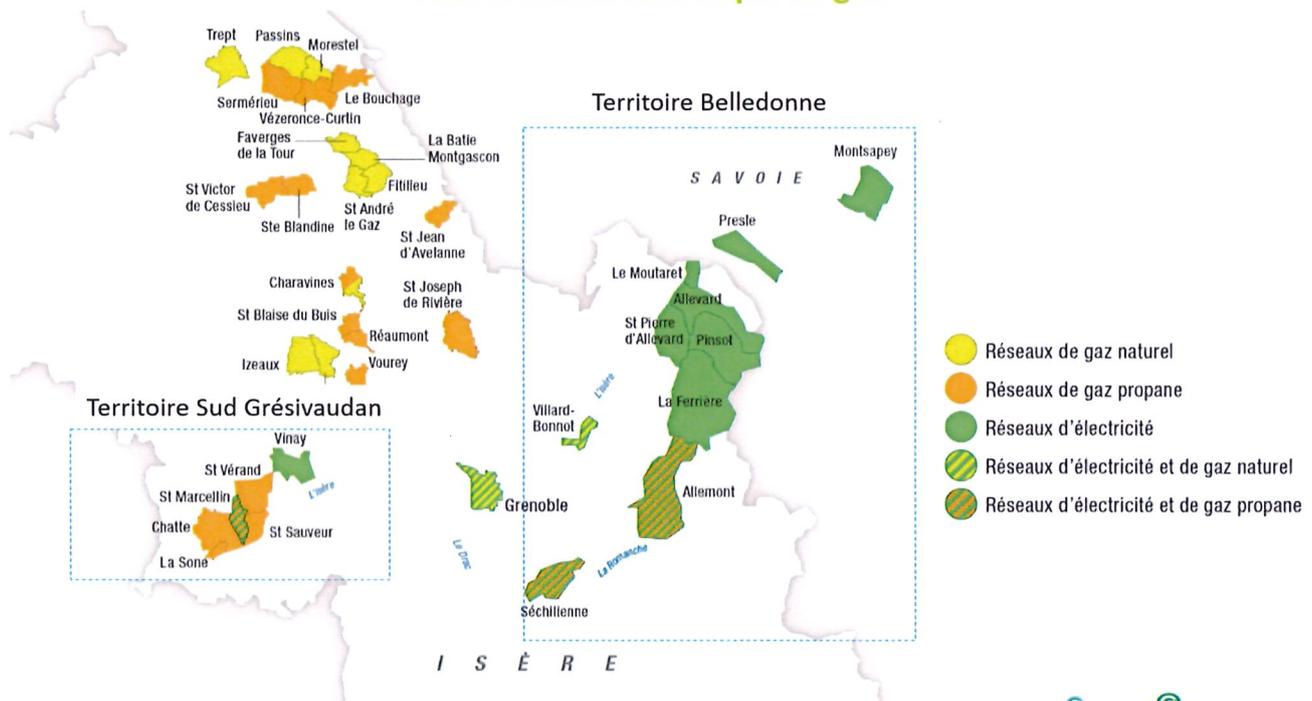
Sur le territoire de la concession, GEG est le seul fournisseur qui a la possibilité de vendre l'énergie aux tarifs réglementés par l'État. Ce rapport concerne uniquement cette activité.

GreenAlp, filiale indépendante de GEG, assure la mission de gestionnaire de réseau de distribution sur le territoire de la concession. Cela consiste à exploiter, maintenir et développer les réseaux ainsi qu'à comptabiliser les flux d'énergie qui transitent sur ces derniers (consommation et production).

GreenAlp fournit alors les données de consommation des clients à leurs fournisseurs respectifs qui sont chargés d'émettre les factures auprès de ces derniers. Les factures comprennent à la fois l'énergie en elle-même, son acheminement sur le réseau ainsi que les taxes diverses.

GreenAlp exploite différentes concessions en Isère et en Savoie :

### Nos réseaux électrique et gaz



## EDITO DU DIRECTOIRE DE GREENALP

La transition écologique est devenue une nécessité impérieuse pour répondre aux défis posés par le réchauffement climatique et la crise énergétique que nous venons de traverser. La gestion et l'utilisation de l'énergie électrique et du gaz sont au cœur de cette transition, car elles jouent un rôle crucial dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre et la promotion d'une économie durable.

La transition écologique est un processus complexe mais nécessaire pour lutter contre le réchauffement climatique. L'énergie électrique et le gaz jouent un rôle central dans cette transition, chacun avec des enjeux et des solutions spécifiques. En adoptant une approche intégrée et en mettant en œuvre des actions concrètes, nous souhaitons limiter notre impact environnemental et construire un avenir durable pour les générations futures.

GreenAlp plus que jamais accompagne la transition énergétique indispensable. L'ensemble des collaborateurs de GreenAlp a été formé à la fresque du climat en 2024 pour comprendre plus finement les mécanismes et les enjeux du réchauffement climatique.

Au quotidien GreenAlp raccorde les productions renouvelables aux réseaux, construit les points d'alimentation pour les véhicules électriques et numérise les réseaux notamment avec l'installation des compteurs communicants.

Afin de favoriser les alternatives au gaz fossile, GreenAlp investit dans le raccordement à des sources de production biométhane.

GreenAlp intègre un nouveau métier en stockant, gérant et analysant les données des réseaux qui sont indispensables pour poursuivre la transition énergétique, optimiser les factures d'électricité et définir le réseau gaz de demain.

L'électrification des usages en France commence lentement (voitures électriques, pompes à chaleur etc...). A cette transition, GreenAlp s'y prépare en anticipant à la fois la diversification des usages de l'électricité mais aussi la décroissance de la consommation de gaz.

Nous nous engageons, plus que jamais, aux côtés de nos Territoires pour proposer des solutions de long terme au service de la transition énergétique et en développant la résilience de ses réseaux au phénomènes liés au réchauffement climatique.

Au sein de ce compte-rendu d'activité 2024, vous apprécierez l'ensemble des actions menées par GreenAlp.

Bonne lecture !

Le Directoire

Stéphane Lascaud et David Beauveil

## EDITO GEG

L'année 2024 a été marquée par une poursuite des mécanismes d'aide d'Etat mis en place par le gouvernement pour limiter les hausses de prix de l'électricité et du gaz. Ces mesures ont permis de continuer à protéger les consommateurs contre les fluctuations des prix de marché, assurant ainsi une certaine stabilité pour les foyers et les entreprises.

En parallèle, le tarif réglementé de vente de l'électricité (TRV) a augmenté en moyenne de 9.5% TTC au 1<sup>er</sup> février 2024, dont 8.6% TTC en moyenne pour les clients Base et 9.8% TTC en moyenne pour les clients Heures Creuses. Cette hausse est principalement due à l'augmentation de l'accise sur l'électricité (ex-CSPE/TICFE), qui est passée au 1<sup>er</sup> février 2024 de 0,1 à 2,1 centimes d'euros du kWh (hors TVA) pour l'ensemble des Français quel que soit leur offre.

GEG a continué à jouer son rôle d'accompagnement de ses clients dans cette période de crise énergétique. L'entreprise a maintenu ses efforts pour informer et sensibiliser les consommateurs sur les dispositifs d'aides disponibles et les inciter à adopter des comportements de consommation plus responsables. Une attention particulière a été portée aux clients les plus vulnérables, avec des initiatives visant à les orienter vers les aides auxquelles ils ont droit et à les soutenir dans la gestion de leurs factures.

Tout au long de l'année, GEG est resté proche de ses clients, offrant un service de qualité et d'accueil au sein de ses agences implantées sur le territoire. Cette proximité a permis de renforcer la confiance et la satisfaction des clients envers GEG.

En conclusion, l'année 2024 a été une année de défis et de transitions pour GEG, mais aussi une année de soutien et d'accompagnement pour ses clients. Les équipes de GEG resteront mobilisées en 2025 pour continuer à accompagner au mieux leurs clients dans cette nouvelle situation de marché.

Directeur Commercial GEG / José-Luis Lacasia

## 1. CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

---

### Chiffres clés électricité

---

**42,1** km de réseau moyenne tension HTA

---

**58,8** km de réseau basse tension et branchements

---

**101** installations de production

---

**54** postes de transformation Publics

---

**6** postes de transformation Clients

---

**3 402** clients (nombre de contrats)<sup>1</sup>

---

**4 985** k€ Valeur nette des actifs

---

**21,4** GWh - Ventes acheminement<sup>2</sup>

---

---

<sup>1</sup> Moyenne du nombre de contrats mensuels en électricité

<sup>2</sup> Volume des consommations d'énergie en électricité

## 2. VOS INTERLOCUTEURS

---

### GreenAlp



**David BEAUVEIL** – Président du Directoire de GreenAlp

**04 76 84 36 86** – [d.beauveil@greenalp.fr](mailto:d.beauveil@greenalp.fr)



**Stéphane LASCAUD** – Directeur Adjoint et membre du Directoire de GreenAlp

**06 98 40 26 96** – [s.lascaud@greenalp.fr](mailto:s.lascaud@greenalp.fr)

### Fourniture en TRV



**José Luis LACASIA** – Directeur Commercial

**04 76 84 38 40** - [jl.lacasia@geg.fr](mailto:jl.lacasia@geg.fr)

### Administration et Finance



**Erik POIRSON** – Directeur Administratif et Financier

**04 76 84 38 42** – [e.poirson@geg.fr](mailto:e.poirson@geg.fr)

## Interlocuteurs locaux



**Pascal MENY** – Directeur Adjoint DAF  
**06 09 44 74 86** - [p.meny@geg.fr](mailto:p.meny@geg.fr)



**Jean-Marc AUBERT** – Responsable Exploitation des Réseaux gaz et Territoires  
**06 60 09 96 77** - [jm.aubert@greenalp.fr](mailto:jm.aubert@greenalp.fr)



**Benjamin DENIER** – Responsable Territoire Belledonne  
**07 50 56 80 69** - [b.denier@greenalp.fr](mailto:b.denier@greenalp.fr)

## 3. ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2024 ET PERSPECTIVES 2025

### 3.1 FAITS MARQUANTS 2024

#### Pour la mission de gestionnaire de réseau de distribution sur l'ensemble de sa zone

##### Comptages communicants

Le déploiement des compteurs communicants en électricité et en gaz s'est poursuivi à pleine charge en 2024, sur l'ensemble du territoire de GreenAlp.

A fin 2024, le parc communicant de GreenAlp est de 117 000 (81 600 fin 2023) compteurs d'électricité et 33 000 (25 000 fin 2023) compteurs de gaz. Il s'agit de la dernière année complète du déploiement industriel, avec un taux de déploiement à fin 2024 qui approche les 90% sur les 2 énergies.

Ce déploiement en phase industrielle a été clôturé à l'été 2024 sur les communes du Territoire Belledonne et a pris fin au 31 décembre 2024 sur les communes du Territoire Sud Grésivaudan. Il prendra fin au 31 mars 2025 sur Grenoble. Il sera suivi d'une phase de saturation (voir perspectives 2025).

##### Régulation et marchés de l'énergie

- Les 4 plages horaires du GRD ont été étendues à tous les contrats C5.
- Au cours des mois d'octobre et novembre 2024 GreenAlp a répondu à la consultation publique de la CRE sur la constitution du TURPE 7 au travers du syndicat des Entreprises Locales d'Énergies (ELE). Ce tarif s'appliquera sur l'ensemble des réseaux en concession GreenAlp à nos clients et à nous même en tant que client des réseaux amonts (RTE, Enedis, AscoEnergie).
- Nous avons suivi les réflexions gouvernementales sur les nouveaux mécanismes de régulation pour l'ARENH.

##### Données

Les projets autour des données issues des compteurs communicants se poursuivent :

- Mise à disposition des données de consommation aux clients (via les plateformes MétroEnergies et MaConsoGreenAlp).
- Analyse de nos réseaux.

##### Système d'information (projet ORIGAM-e)

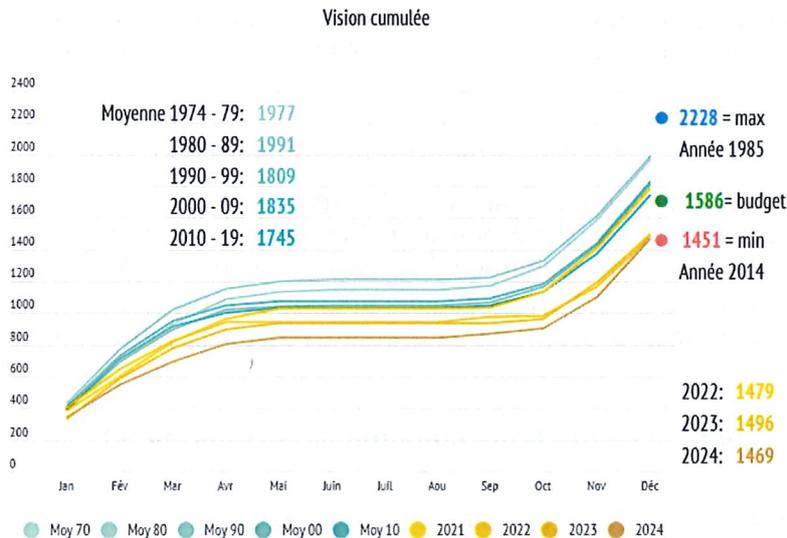
Le projet ORIGAM-e consiste à remplacer le SI (système d'information) clientèle. L'année 2024 a été consacrée aux développements de la solution et aux premiers paramétrages et tests. Les équipes de GreenAlp ont été fortement mobilisées tout au long de l'année, nécessitant des arbitrages métiers et ressources, pour permettre au projet d'avancer au mieux et de préparer la bascule en 2025.



## Conditions climatiques

L'année 2024 a été une année climatique particulièrement chaude, tout comme l'année 2022 et l'année 2023, avec 1 469 DJU<sup>3</sup> observés (1 496 en 2023). Ce niveau est très proche du record de l'année 2014 avec 1 451 DJU. Ci-dessous un graphique qui montre l'évolution des DJU depuis 1974 :

## Evolutions DJU Grenoble - 1974-2024



## Pour la mission de fourniture en tarifs réglementés de vente

En 2024, on constate un contexte énergétique moins tendu en termes d'approvisionnement et de production énergétiques avec, pour conséquence directe, une baisse des prix d'achat de l'électricité et de gaz sur les marchés de gros.

Ce contexte énergétique favorable est l'occasion, pour l'état, de sortir progressivement du bouclier tarifaire, et donc de sa prise en charge d'une partie des factures d'électricité des Particuliers. Comment ? En relevant le montant de la TICFE à 21€/MWh (au lieu d'1€/MWh jusqu'alors acté dans le bouclier tarifaire) à partir du 1<sup>er</sup> février 2024.

D'où une augmentation des TRV d'électricité en moyenne de 10%.

Compte tenu du contexte politique il n'y a pas eu d'évolution des Tarifs réglementés de vente au 1<sup>er</sup> août 2024.

<sup>3</sup> Le degré jour (DJ) est l'écart positif entre la température de référence 16°C et la température moyenne d'une journée. Par exemple, une journée avec une température moyenne de 10°C le DJ est donc de 16°C - 10°C = 6.

Les degrés jours unifiés (DJU) sont la somme des DJ journaliers sur une année.

## 3.2 PERSPECTIVES 2025

### Pour la mission de gestionnaire de réseau de distribution

#### Prévention : améliorer durablement nos résultats par notre présence terrain

Dans la continuité des audits prévention et risques électriques menés en 2024, nous travaillerons à améliorer la prévention au quotidien en développant notre expertise et nos compétences au plus près du terrain pour réussir à infléchir durablement les résultats de l'accidentologie.

#### Intégration du nouveau besoin en recharge pour la mobilité électrique

Avec une flotte de véhicules électriques estimée à 5,5 millions en 2030, le besoin total de points de recharge en habitat collectif serait de 2 millions sur la France entière. Pour GreenAlp, cela représente environ 10 000 nouveaux points de recharges à créer. Les aspects réglementaires et les modes de financement possibles sont connus. Il s'agit maintenant pour GreenAlp de se préparer aux chantiers futurs à réaliser et à l'intégration de ces nouveaux points dans les systèmes d'information.

#### Poursuivre le déploiement des compteurs communicants et préparer ses suites (organisation, usages data)

Pour rappel, le déploiement en phase industrielle des compteurs communicants a été clôturé à l'été 2024 sur les communes du Territoire Belledonne. Il a pris fin au 31 décembre 2024 sur les communes du Territoire Sud Grésivaudan, et il prendra fin au 31 mars 2025 sur Grenoble.

Dès début 2025, GreenAlp a démarré sur Grenoble avec son prestataire Parera la phase dite de « saturation » du déploiement, sur l'ensemble des compteurs non posés lors de la phase industrielle (hors refus clients exprimés), soit environ 30 000 compteurs électricité et gaz. En parallèle, les équipes GreenAlp poursuivent le traitement des GRIPS (Gestion et Résolution d'Interventions à Problèmes), c'est-à-dire les situations spécifiques qui ne sont pas prises en charge par notre prestataire compte tenu des difficultés techniques.

Sur Belledonne et Sud Grésivaudan, les techniciens de GreenAlp achèveront la pose des derniers compteurs.

En parallèle, nous organisons l'activité de relève des compteurs d'ancienne génération, un marché a été relancé en septembre 2024 et prendra effet en 2025.

#### Données

Nous continuerons à approfondir les travaux autour de nos données et nos réflexions sur l'infrastructure.

L'année 2025 permettra de revoir notre organisation pour l'adapter aux nouvelles obligations du GRD sur la gestion des données, de la chaîne communicante et se préparer à de nouveaux usages de toutes ces informations.

## Régulation

En 2025, le TURPE 7 entrera en vigueur. Il fixera les tarifs d'utilisation de nos réseaux électricité pour une période de 4 ans du 1<sup>er</sup> août 2025 jusqu'au 31 juillet 2029. Celui-ci intègrera de fortes évolutions concernant le placement des heures creuses, la facturation de l'énergie réactive et à une évolution à la hausse des incitations à la performance des GRD.

## Système d'information (projet ORIGAM-e) : maintenir la trajectoire

L'année 2025 prépare le basculement de notre système d'information e-fluid vers SAP (projet ORIGAM-e). Ce logiciel structure les modalités de notre relation clients, des interventions, des demandes fournisseurs ainsi que la facturation de nos services. C'est donc un projet majeur qui nous permettra entre autres d'améliorer les services proposés à nos clients.

## Métiers et compétences

Dans le cadre de sa démarche GEPP (Gestion des Emplois et Parcours Professionnels) GreenAlp projette à l'horizon 2030 l'évolution des emplois et compétences en lien avec les nouveaux usages de l'électricité, la numérisation de son activité, la transition énergétique et l'utilisation de l'IA (Intelligence Artificielle). Dans le cadre du projet Connect, GreenAlp participe, en partenariat avec Schneider Electric, à la mise en place de formations orientées sur les métiers des réseaux électriques en apportant ses connaissances et des moyens techniques.

## Pour la mission de fourniture en tarifs réglementés de vente

Au 1<sup>er</sup> février 2025 les tarifs réglementés de vente baissent en moyenne de 15% selon la puissance et l'options tarifaires choisies :

- **14 % en moyenne** sur la facture TTC en **tarif base**
- **16 % en moyenne** sur la facture TTC en **tarif heures creuses/heures pleines**

Cette évolution s'explique notamment par une baisse importante du prix de l'électricité sur les marchés de gros. Cette baisse est en partie compensée par une augmentation de l'accise, taxe sur l'électricité anciennement appelées CSPE, qui passe de 21 €/MWh à 33,7 €/MWh.

## 4. DÉMARCHE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

---

La **prévention des risques professionnels** est au cœur des préoccupations du Groupe GEG. L'ensemble du personnel est associé à la mise en œuvre de la démarche prévention sécurité, notamment l'encadrement, le réseau des Relais Prévention/Sécurité animé par le Service Sécurité Environnement, le Service de Santé au travail ainsi que les instances représentatives du personnel. Basée sur l'évaluation des risques professionnels et s'appuyant sur divers outils (système de remontées de situations dangereuses, réalisation de visites de prévention, analyse des accidents du travail), la démarche Prévention/Sécurité est structurée pour réduire les risques et les accidents du travail.

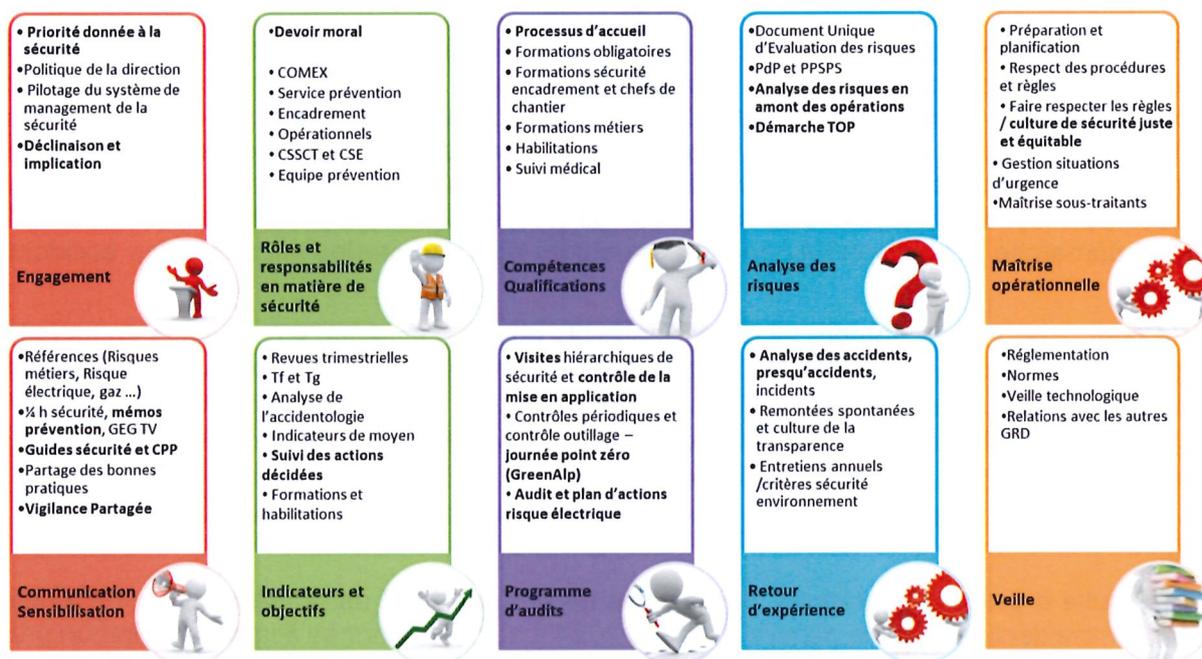
En 2024 pour GreenAlp, le nombre total d'évènements relatifs à la sécurité (accidents du travail avec et sans arrêt, accidents de trajet, accidents bénins enregistrés sur les registres d'infirmerie) a augmenté: 25 évènements en 2024 (19 évènements en 2023). Le nombre d'accidents avec arrêt a augmenté: 8 en 2024 (5 en 2023). Par conséquent le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt a également augmenté : 33,31 en 2024 (19,18 en 2023). Le nombre de jours d'arrêt de travail pour accident du travail et le taux de gravité ont également augmenté : taux de gravité à 1,70 en 2024 (0,40 en 2023).

Pour faire suite à ces augmentations, des actions de renforcement de la présence managériale sur le terrain ont été déclinées sur le dernier trimestre 2024. La priorité donnée à la sécurité est un principe fondamental de GreenAlp et du Groupe GEG. L'objectif collectif de tendre durablement vers le 0 accident a été décliné à tous les niveaux.

La démarche prévention repose sur une feuille de route développée autour d'un engagement fort de la Direction : donner la priorité à la sécurité. Cet engagement se traduit au travers d'actions portant sur plusieurs piliers : engagement du management, rôles et responsabilités de l'ensemble des acteurs en matière de sécurité, gestion des compétences, analyse des risques en amont des activités, maîtrise opérationnelle, capitalisation du retour d'expériences, suivi et contrôle des actions et de l'atteinte des objectifs, communication et sensibilisation du personnel, analyse des risques au poste de travail, vigilance partagée. La démarche est déclinée au sein de toute l'entreprise par l'ensemble des salariés.

Des indicateurs de performance et de moyens sont régulièrement suivis et des plans d'actions sont conduits afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par la Direction.

La démarche prévention s'appuie sur les piliers représentés dans la figure ci-dessous :



Les salariés sont associés à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail au sein de leurs départements. Actions réalisées en 2024 :

- Réalisation des visites de prévention pour GreenAlp : 248 visites réalisées en 2024 (277 en 2023)
- Participation aux formations recensées dans le plan de formation
- Participation à des séances de sensibilisation (1/4 heure sécurité)
- Participation aux différentes réunions (revues trimestrielles prévention, mises à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, réunions d'analyse d'accident, réunions de revue des formations et habilitations, réunions spécifiques, etc.)
- Formation Leadership sécurité de l'ensemble de la chaîne de management, formation animation de la prévention au quotidien à destination des Chargés et Chefs de Travaux
- Déploiement d'un Guide Prévention et du Carnet de Prescriptions Risque gaz.
- Mise en place du mois de la consignation avec différents ateliers portant sur les 5 étapes de la consignation électrique.
- Réalisation d'un audit sur le management de la prévention au sein de GreenAlp par un cabinet extérieur avec séminaire de restitution à l'ensemble de la ligne managériale. Un plan d'actions spécifique sera mis en place en 2025 suite à cet audit.
- Dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles et dans la continuité des actions engagées par le passé (2022 et 2020), un audit spécifique a été réalisé sur l'application de la NFC 18510 (prescriptions pour la prévention des risques électriques). La restitution se fera en 2025.

## 5. PRÉPARATION DE L'AVENIR

### 5.1 PRÉPARER LE FUTUR

L'accès des clients à leurs données de consommation continue de se développer, avec 6 322 comptes MétroEnergies créés à Grenoble et Séchilienne (contre 3 500 à fin 2023). Avec le déploiement de compteurs évolués dans les autres communes desservies par GreenAlp, une nouvelle plateforme a été mise en place à l'automne 2023 afin que les clients puissent accéder à leurs données : 1 987 comptes ont été créés sur « MaConsoGreenAlp » depuis sa création. L'enjeu pour GreenAlp en 2025 est de poursuivre le bon dimensionnement du support aux utilisateurs de ces deux plateformes, ainsi que la finalisation contractuelle de la solution MétroEnergies. En parallèle de cela, nous embarquons de nouvelles fonctionnalités dans le projet de remplacement de l'outil Clientèle, engagé en 2023 et prévu pour 2025. Il permettra, par exemple, l'accès des clients à leur courbe de charge, en plus des consommations quotidiennes actuellement disponibles.

GreenAlp mène différentes expérimentations et études préparatoires avec des partenaires industriels, académiques, et start-ups :

- Parmi les projets en cours, l'utilisation du déploiement du comptage communicant pour améliorer les performances du réseau est un champ d'investigation important. Un projet de modélisation de topologie du réseau est fait avec SmartSide, fournisseur de la solution de gestion de nos compteurs communicants, et Odit-e, entreprise iséroise spécialisée en analyse de données et modélisation de réseaux. A partir de l'analyse des données remontées par les compteurs, une reconstruction du réseau est faite et a permis d'identifier des écarts entre réseau en place et dessin technique, d'analyser et d'ajuster les équilibres entre phases. Cela permettra, par exemple d'ajuster le dimensionnement de nos transformateurs et ainsi d'optimiser les investissements associés.
- Un projet a été mené en 2024 avec une start up grenobloise (Roseau technologies). Les données des compteurs communicants ont permis de redéfinir les profils de consommation et ainsi mieux connaître les pointes de consommation et in fine contribuer à optimiser nos investissements réseaux.
- Un autre volet de projection est la maintenance de nos réseaux, gaz et électricité, et en particulier la maintenance prédictive : pouvoir identifier l'émergence de faiblesses sur nos réseaux et les résorber avant que celles-ci ne se transforment en panne. Un projet de détection acoustique en gaz et de décharges partielles en électricité est mené sur les réseaux souterrains de Grenoble et Saint-Marcellin. Ce projet est réalisé avec la société Altrans issue du G2ELab (l'un des laboratoires de l'INPG).
- Des projets autour du monitoring de nos postes à l'aide de capteurs IoT, permettant de détecter des anomalies de températures, des cas d'inondation ou d'intrusion sont poursuivis et en phase de déploiement. Le travail avec une société iséroise a permis d'établir le cahier des charges d'un multi capteur correspondant aux besoins d'un Gestionnaire de Réseaux de Distribution.

Enfin, GreenAlp poursuit ses activités de veille technologique et partenariale, ainsi que le support à des projets tiers afin d'identifier ce qui lui serait opportun de tester sur son réseau.

## 5.2 CAPACITÉ À FAIRE FACE AUX CRISES

Le dernier exercice de plan d'urgence a été organisé le 12 septembre 2023 en présence du SDIS de l'Isère. L'objectif de cet exercice était de tester :

- Les nouvelles procédures mises en place au sein de GreenAlp. Un travail important de clarification et de simplification des documents existants a été réalisé avec pour seul objectif de permettre aux intervenants de la cellule de crise d'être efficace le jour J.
- L'efficacité des formations effectuées aux intervenants pendant l'été : déroulement d'une cellule de crise, les rôles de chacun, les interactions.
- Les outils utilisés par les pompiers.

L'exercice a mobilisé une vingtaine de collaborateurs et d'observateurs.

A la fin de l'exercice, un temps d'échange a permis de cerner les points positifs et les axes d'amélioration.

GreenAlp prévoit le renouvellement de ce type d'exercice tous les deux ans. Un exercice est prévu en 2025 en intégrant un phénomène extrême lié au réchauffement climatique.

## 6. DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

### 6.1 QUALITÉ DE DESSERTE

Deux facteurs déterminent la qualité du service de distribution du produit électricité :

- La continuité de fourniture,
- La qualité de tension.

#### La continuité de fourniture

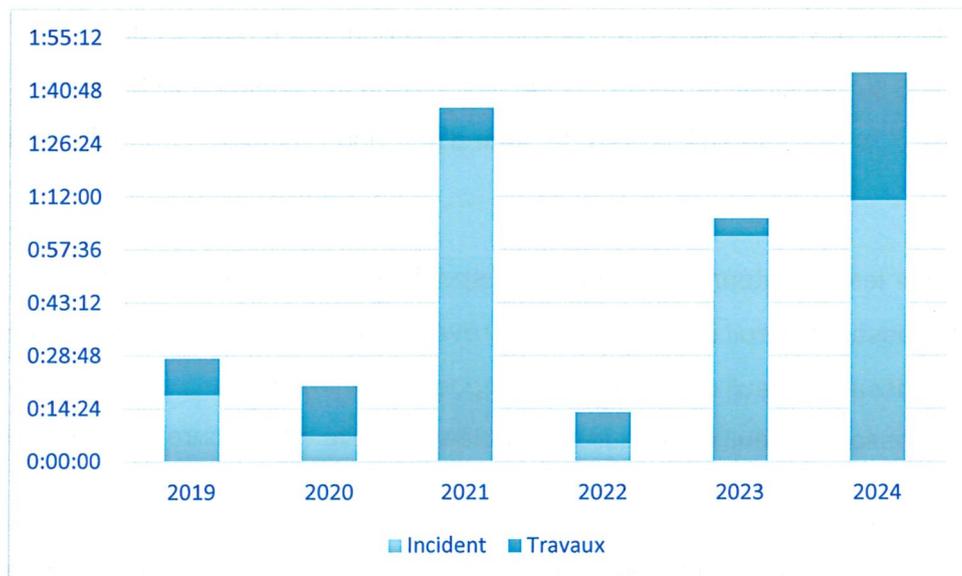
Elle est définie par :

- Le temps moyen de coupure par site raccordé en basse tension,
- Les indicateurs définis aux articles D 322-2 et D 322-8 du code de l'énergie et dans l'arrêté du 24 décembre 2007.

#### TEMPS MOYEN DE COUPURES SUR VOTRE COMMUNE PAR SITE :

La durée moyenne de coupure par site toutes causes confondues (hors coupures amont) est de 105mn et 40sec en 2024 (contre 66 mn 07 sec en 2023).

Le temps de coupure sur incidents (hors coupures amont) est de 71 mn 02 sec en HT et BT. Ce chiffre est imputable à une coupure générale de l'alimentation d'Allevard mais également à plusieurs déclenchements HTA dans le secteur du Collet d'Allevard.



### **PRINCIPAUX INCIDENTS SURVENUS SUR LE RESEAU DE VOTRE COMMUNE :**

- Le 09 janvier : déclenchement du départ HTA « Collet » dû à un arbre tombé sur un poteau entre les postes « Grand Paul » et « Super Collet »
- Le 23 avril : rupture du conducteur Basse tension à proximité du pont du Veyton.
- Le 21 juin : déclenchement du départ HTA « Montreuil » dû à un défaut entre les postes « Place Polailles » et « Clos des Gentianes » (arbres tombés sur la ligne)
- Le 21 juin : défaut sur le poste de livraison de Saint Pierre d'Allevard impactant pendant 45mn l'ensemble des communes du secteur

### **INTERRUPTIONS DE SERVICE POUR TRAVAUX SUR VOTRE COMMUNE :**

Ces coupures d'alimentation interviennent lors de travaux de raccordement, de renouvellement de réseaux ou de travaux dans les postes HTA/BT.

- Le 04 janvier : remplacement du tableau BT dans le poste « Ecole maternelle »
- Le 04 mars : restructuration de réseau BT rue Bouffier
- Le 28 mai : restructuration de réseau BT rue Piardes et rue des thermes.
- Les 16 et 17 septembre : travaux dans le poste « Gentianes »
- Le 24 septembre : consignation du départ « avenue des bains » au poste « Pompiers »

### **INDICATEURS DEFINIS DANS LE CODE DE L'ENERGIE ET L'ARRETE DU 24 DECEMBRE 2007 MODIFIE**

Rappel des seuils de qualité :

- Moins de 5 % des sites dépassant le seuil de 35 coupures brèves (< 3min).
- Moins de 5 % des sites dépassant le seuil de 6 coupures longues (> 3min).
- Moins de 5 % des sites dépassant le seuil d'une durée cumulée annuelle de coupure de 13 heures.

Pour l'année 2024 les indicateurs suivants sont disponibles sur votre commune:

- Sites dépassant le seuil de 12 coupures brèves (< 3min) : <info non disponible>
- Sites dépassant le seuil de 6 coupures longues (> 3min) : 0
- Sites dépassant le seuil d'une durée cumulée annuelle de coupure de 13 heures : 0

### **Qualité de la tension de distribution**

Les limites de tension d'alimentation à respecter sont selon le cahier des charges et/ou la réglementation :

Niveau de tension	Tension	Plage à respecter
BT	230 V - 400V	-10 % / +10 %
HTA	20 000V	-10 % / +10 %

Le niveau de qualité du réseau public de distribution d'électricité est réputé non respecté lorsque le pourcentage d'utilisateurs mal alimentés excède 3 %.

Ce type de calcul n'est pas disponible pour Allevard. Aucune réclamation n'a été enregistrée en 2024.

## 6.2 INVESTISSEMENTS

### GreenAlp a réalisé sur votre commune les investissements suivants en 2024

GreenAlp a réalisé les travaux suivants en 2024 :

- À la suite d'incidents :
  - Remplacement de plusieurs supports HTA au Collet d'Allevard
  - Remplacement de supports BT dans le secteur « Epeluyat »
  - Réseau BT au pont du Veyton
- Des travaux de renouvellement ou de renforcement du réseau Basse tension :
  - Rue de la Paix
  - Rue Séraphin Bouffier
- Rénovation du tableau Basse Tension au poste « Ecole Maternelle »
- La réalisation d'une vingtaine de raccordements

GreenAlp a continué en 2024 le déploiement de masse des compteurs communicants sur le territoire de la commune. 2438 compteurs ont été posés par notre prestataire Parera, auxquels viennent s'ajouter 204 compteurs posés par les équipes GreenAlp à l'occasion d'interventions ponctuelles.

En 2024, les équipes GreenAlp ont également équipé 23 postes HTA/BT de concentrateurs.

Au 31/12/2024, 55 concentrateurs ont été installés dans les postes HTA/BT et 3 126 compteurs ont été posés.

GreenAlp a investi en 2024 les montants suivants par destination :

Destination de l'investissement	unité	Réalisé 2024
<b>I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs</b>	<b>k€ HT</b>	<b>87</b>
dont raccordement des consommateurs HTA (y compris raccordement simultané producteur-consommateur)	k€ HT	
dont raccordement des consommateurs BT (y compris raccordement simultané producteur-consommateur)	k€ HT	87
dont raccordement des producteurs HTA	k€ HT	
dont raccordement des producteurs BT	k€ HT	0,2
<b>II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine</b>	<b>k€ HT</b>	<b>307</b>
<b>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</b>	<b>k€ HT</b>	<b>290</b>
dont renforcement des réseaux BT	k€ HT	83
dont renforcement des réseaux HTA	k€ HT	
dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes	k€ HT	45
dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	k€ HT	27
dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	k€ HT	
dont moyens d'exploitation	k€ HT	18
dont Smart-Grids	k€ HT	
dont compteurs communicants	k€ HT	117
<b>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</b>	<b>k€ HT</b>	<b>17</b>
dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	k€ HT	8,4
dont sécurité et obligations réglementaires	k€ HT	5,6
dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	k€ HT	2,7
<b>III. Investissement de logistique</b>	<b>k€ HT</b>	<b>0,3</b>
<b>IV- Autres investissements</b>	<b>k€ HT</b>	<b>0</b>
<b>Total (=I + II + III + IV)</b>	<b>k€ HT</b>	<b>394</b>
dont total des investissements concernant les postes sources	k€ HT	
dont création de capacités d'accueil des énergies renouvelables dans les postes sources	k€ HT	0
<b>TOTAL DEPENSES</b>		<b>394</b>



## Prévisions d'investissements sur votre commune pour les années à venir

GreenAlp prévoit de réaliser en 2025 les opérations suivantes :

- Fin des travaux de reconstruction d'une portion de ligne HTA « Bramefarine »
- Rénovation du poste « Marché »
- Restructuration de réseau Basse Tension (rue Charamil)
- Rénovation et motorisation des cellules HTA au poste « HLM »
- Remplacement du tableau Basse Tension dans deux postes HTA/BT
- Divers raccordements.

Les investissements des années suivantes ne sont pas arrêtés mais seront en cohérence avec les montants prévus dans le cahier des charges de concession.

## Focus sur le projet global des compteurs communicants

A fin décembre 2024, le parc posé est de **117 000 compteurs électricité** et **33 000 compteurs gaz**, ce qui représente respectivement 88% et 87% % des parcs totaux, en ligne avec les projections du projet.

Cet objectif de pose est atteint de concert avec ceux de la sécurité des salariés, prestataires et clients ; de la forte exigence de qualité des installations et du maintien de la satisfaction des clients.

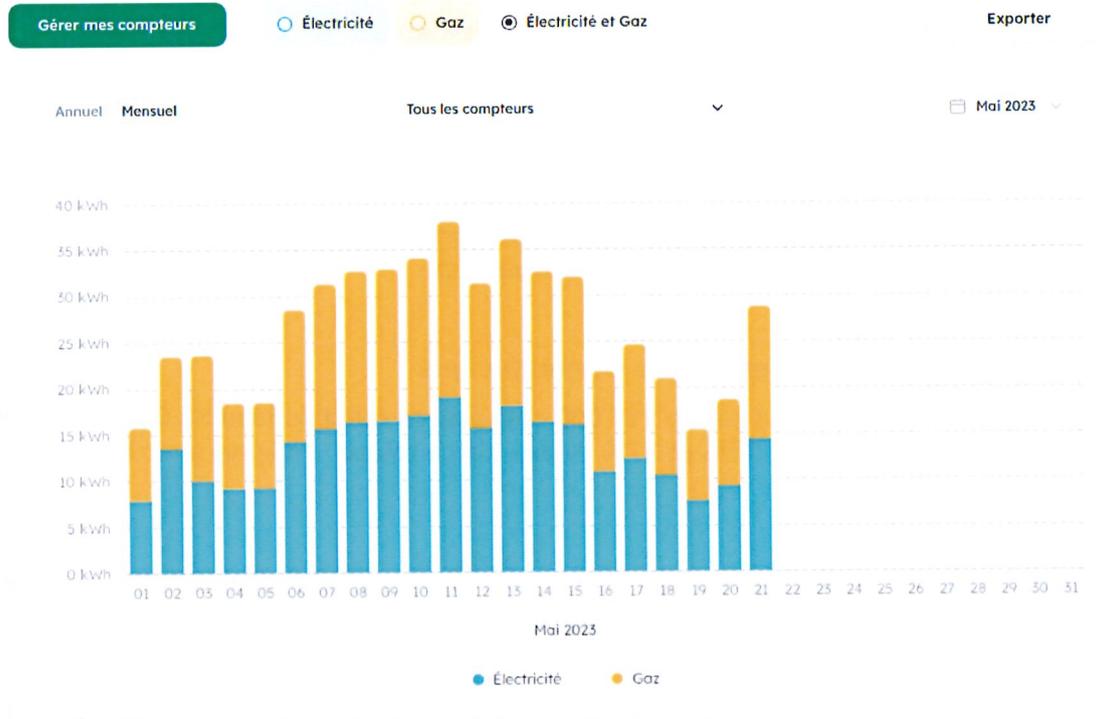
Par ailleurs, la plate-forme d'accès aux données pour les communes desservies par GreenAlp (hors Grenoble Alpes Métropole) a été mise en service à l'automne 2023. A la fin de l'année 2024, vous trouverez dans le tableau ci-joint le nombre d'utilisateurs du site <https://maconso.greenalp.fr/> par commune

Communes	Nombre de Compteurs	Nombre de Clients
ST MARCELLIN	521	508
ALLEVARD	368	345
VILLARD BONNOT	356	204
VINAY	327	321
CRETS EN BELLEDONNE	154	142
ALLEMOND	117	109
LE MOUTARET	25	24
LE HAUT BREDAS	22	20
PRESLE	8	7
<b>Total</b>	<b>1898</b>	<b>1672</b>

Ci-dessous un visuel du site : <https://maconso.greenalp.fr/>

## Mon suivi conso

Retrouvez toutes vos données de consommation afin d'avoir un suivi détaillé.



### 6.3 LA MAINTENANCE ET L'EXPLOITATION DES OUVRAGES

#### Traitement des DT / DICT / DT-DICT / ATU sur votre commune

GreenAlp répond, en fournissant des plans notamment, aux différentes entreprises qui interviennent sur votre commune.

Au cours de l'année, pour la commune d'Allevard, GreenAlp a traité 136 demandes (123 en 2023) se répartissant de la manière suivante :

- 19 ATU<sup>4</sup> (16 en 2023)
- 29 DICT<sup>5</sup> (35 en 2023)

<sup>4</sup> Attestation Travaux Urgents

<sup>5</sup> Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux

- 25 DT<sup>6</sup> (22 en 2023)
- 63 DT-DICT (50 en 2023)

Sur le périmètre GreenAlp, 100% des demandes ont été traitées dans les délais réglementaires.

### Cartographie sur votre commune

Les exploitants assurent la mise à jour des données cartographiques, des relevés terrain à l'intégration en schéma informatisé dans leurs outils.

L'arrêté du 15 Février 2012 prévoit de passer en classe A l'ensemble des réseaux électriques. L'incertitude maximale sur les plans doit être de 50cm.

Après le 1er Janvier 2020, pour les communes en zone urbaine dont Allevard fait partie, les investigations complémentaires pour des réseaux qui ne seraient pas en classe A sont à la charge de l'exploitant. GreenAlp a, dans ce cadre et dès le transfert de la régie, systématiquement mené les investigations nécessaires lorsqu'il a été sollicité à travers les DT (Demandes de Travaux).

En 2024 GreenAlp a détecté 2 851 mètres de BT et 2 228 mètres de réseau HTA.

GreenAlp relève de manière systématique en classe A les ouvrages souterrains posés lors de ses travaux.

Au total 45 833 mètres de réseau sont en classe A.

### Maintenance et exploitation des réseaux électriques

GreenAlp réceptionne l'ensemble des appels de dépannage; les demandes d'intervention sont transmises au chargé d'exploitation qui missionne en heures ouvrables un salarié se trouvant à proximité immédiate. Hors heures ouvrables, l'astreinte est constituée d'un chargé d'exploitation et de deux salariés en capacité d'intervenir sur toutes les communes du territoire. Cette organisation conjuguée à la proximité permet une réactivité importante au service de nos clients.

## 6.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTS

### Relations avec les clients

Les activités de service à la clientèle (mise en service etc...) sont réalisées à partir des sites locaux (Allevard, Villard-Bonnot, Allemond) ce qui permet de maintenir un service de proximité et de qualité.

### Relations avec les acteurs du marché

Le nombre total de fournisseurs actifs pour les concessions GreenAlp au 31/12/2024 est de 23 fournisseurs pour le gaz (22 en 2023) et de 38 (33 en 2023) pour l'électricité.

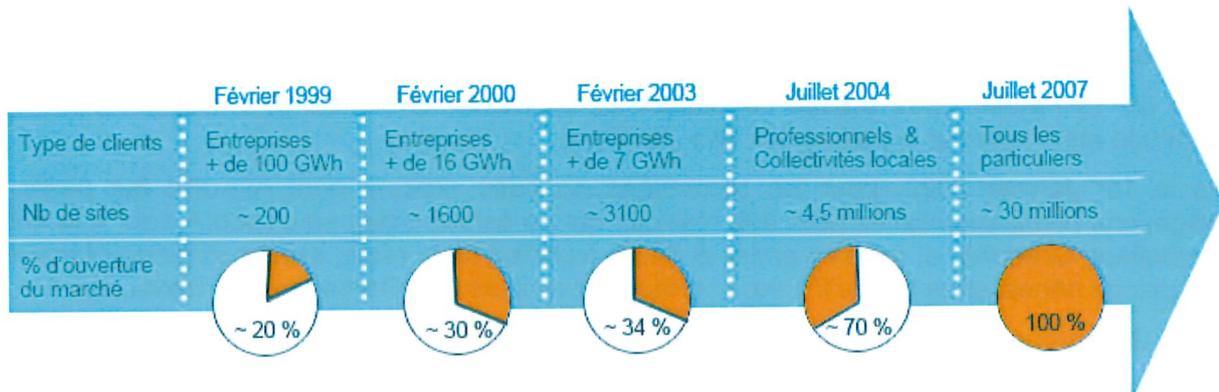
---

<sup>6</sup> Déclaration de projets de Travaux

Le marché de l'énergie a continué à s'ouvrir tel que prévu au sein des articles 63 et 64 de la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat (LEC).

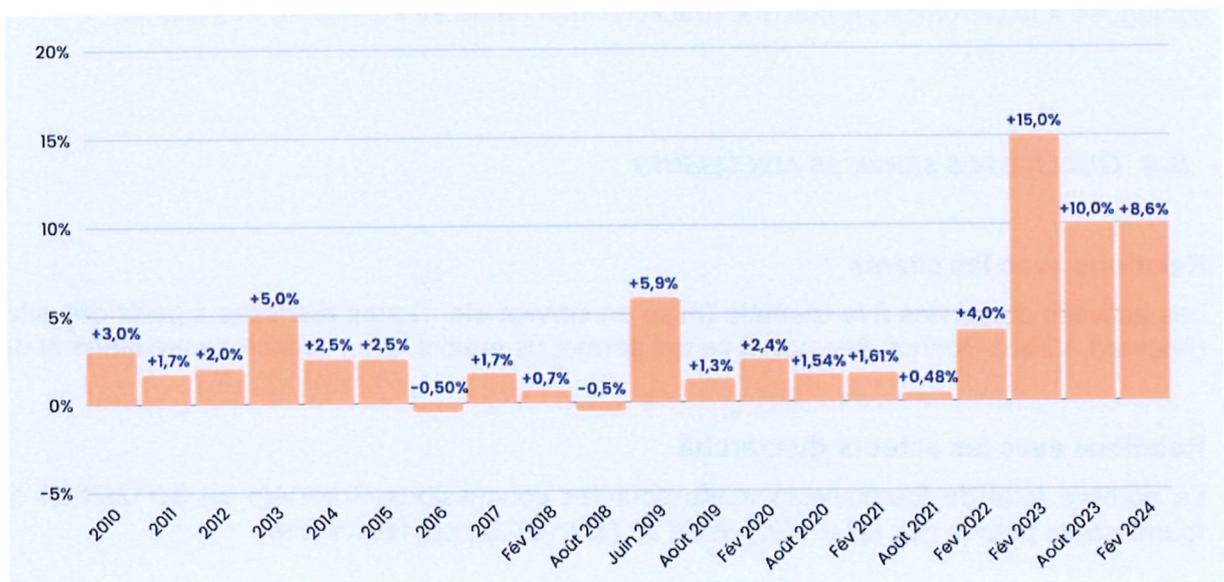
Depuis l'ouverture totale à la concurrence des marchés français de l'électricité le 1er juillet 2007, les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'énergie.

Pour rappel ci-dessous l'historique de l'ouverture du marché :



Conséquences de cette ouverture, les fournisseurs non historiques, dits alternatifs, sont entrés sur le marché de détail de l'électricité et les consommateurs résidentiels et petits professionnels peuvent choisir entre deux types d'offres :

- **Les offres de marché** dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs.
- **Les tarifs réglementés de vente**, fixés par les pouvoirs publics et proposés par les fournisseurs historiques (EDF et les entreprises locales de distribution, ELD), dont voici l'évolution sur les dix dernières années.



Les consommateurs dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA peuvent résilier leur contrat et changer d'offre ou de fournisseur à tout moment, sans frais, et sans coupure de fourniture.

Depuis le 1er janvier 2019, les ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à un certain seuil peuvent bénéficier du chèque énergie pour payer une facture d'énergie, une redevance en logement-foyer ou des travaux de rénovation énergétique. Il remplace les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz. Pour plus d'information, consulter le site du chèque énergie.

### Des changements à venir concernant le marché de l'électricité pour 2025

- La **loi n° 2024-330 du 11 avril 2024** élargit l'accès aux tarifs réglementés de vente d'électricité à partir du 1er février 2025. Elle supprime la limite de puissance souscrite de 36 kVA, permettant ainsi à toutes les TPE et assimilées de moins de 10 équivalents temps plein (ETP) et 2 millions d'euros de budget d'en bénéficier. Sont concernés, les consommateurs particuliers, les immeubles d'habitations (copropriétés...) et les TPE ou assimilés (les collectivités, les associations, l'État et ses établissements, les administrations...).
- Février 2025, marquera la première baisse du tarif réglementé depuis des années. Cette baisse de 15% devrait faire baisser les factures des ménages de 200€ en moyenne (calculées sur la base d'une consommation moyenne de 4400 kWh par an).
- Enfin Le dispositif ARENH (Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique) touche à sa fin en 2025. En effet, la Commission de Régulation de l'Énergie, CRE, avait annoncé que les inscriptions pour le dernier guichet se clôtureraient le 21 novembre 2024. Depuis son lancement, ce mécanisme a joué un rôle fondamental dans le paysage énergétique français, offrant un accès encadré à l'électricité d'origine nucléaire à un tarif compétitif. Ce mécanisme a permis de stabiliser les coûts pour de nombreuses entreprises, mais il laisse place à des incertitudes une fois son arrêt définitif programmé au 31 décembre 2025.

## 6.5 PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE COMMUNE

En ce qui concerne la production d'électricité, le réseau d'Allevard compte 101 sites injecteurs photovoltaïques (75 en 2023).

La production annuelle est de 468 MWh (349 en 2023).

## 7. FOURNITURES AUX TARIFS REGLEMENTES (FR)

### 7.1 SATISFACTION CLIENT

#### 7.1.1. QU'EST-CE QU'ON MESURE ?

GEG mène, chaque année, des enquêtes et écoutes auprès de ses clients afin de mesurer le niveau de satisfaction de ses prestations. Cette mesure passe, plus particulièrement, par le suivi des trois indicateurs suivants :

- Le degré de satisfaction globale du client pour GEG sur une échelle de 0 à 10, (CSAT : Customer Satisfaction Score),
- Le niveau de recommandation de GEG sur une échelle de -100 à +100 (NPS : Net Promoter Score),
- Le niveau d'effort fourni par le client pour obtenir une réponse à sa demande, sur une échelle de -100 à +100 (CES : Customer Effort Score).

#### 7.1.2. MESURES FAITES « À CHAUD »

##### **Méthode :**

GEG mesure le niveau de satisfaction de ses clients, après chaque interaction avec ces derniers. Cette mesure passe par l'envoi d'une enquête par SMS, mail et/ou téléphone, à J+1. Les notes et les verbatims clients sont intégrés quotidiennement dans l'outil de gestion de la relation client.

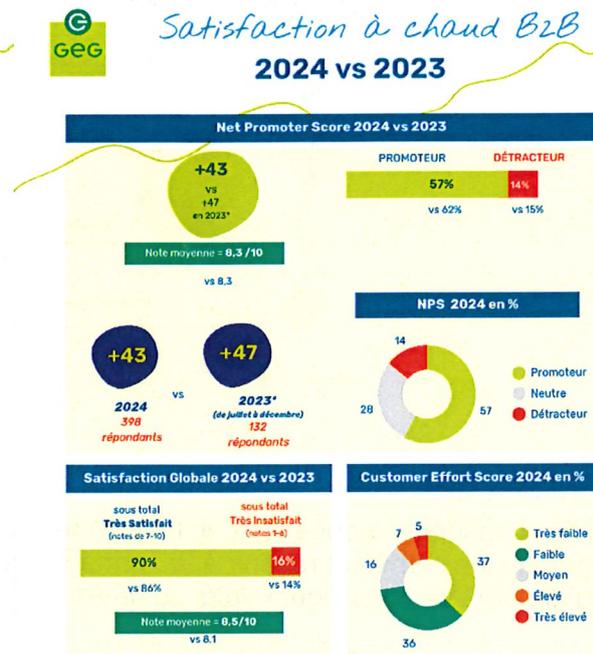
Lorsque la note de NPS est inférieure ou égale à 6, un e-mail d'alerte est automatiquement envoyé aux managers. Cela permet de comprendre les raisons de la note et de traiter l'insatisfaction si elle est avérée. Ce mécanisme s'inscrit dans le processus de gestion des réclamations, garantissant ainsi une réactivité optimale et une amélioration continue de la satisfaction client.

Cette démarche s'inscrit dans le « Programme excellence clients » et permet d'identifier et de traiter rapidement les points d'insatisfaction. GEG organise tous les ans un retour d'expérience avec les managers qui permet de :

- Identifier les leviers d'amélioration du processus d'écoute,
- Recueillir les besoins,
- Partager les bonnes pratiques,
- Développer des solutions,
- Suivre les améliorations et les réajuster si besoin.

##### **Résultats :**

Comme le montrent les schémas ci-dessous, le taux de clients qui recommandent GEG (NPS) a progressé côté particuliers et reste stable côté professionnels (légère baisse). Dans les deux cas, un NPS supérieur à 40 est très élevé par rapport au taux moyen du secteur (NPS -8). Ceci montre que GEG continue de maintenir un haut niveau de satisfaction des prestations fournies à ces clients.



### 7.1.3. MESURES FAITES « À FROID » / BAROMÈTRES ANNUELS

#### Méthode :

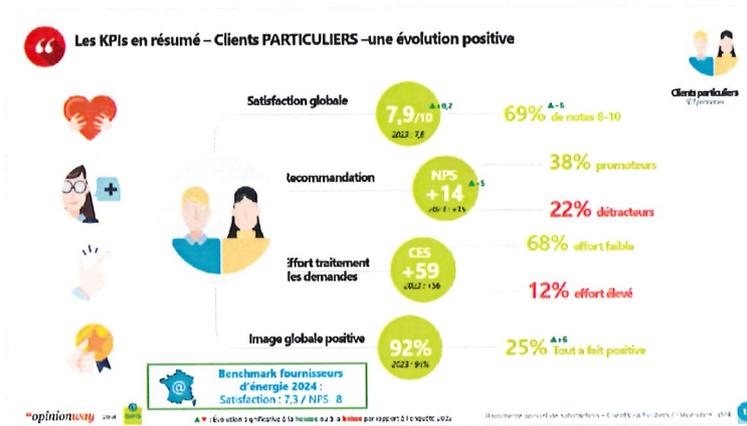
La mesure « à froid » se base sur des enquêtes faites une fois par an, à l'automne :

- Pour les particuliers et professionnels, concernant les prestations liées à la fourniture d'énergie,
- Pour les bénéficiaires de la prime CEE (Certificat d'Economie d'Energie), concernant l'accompagnement effectué par GEG dans l'obtention de la prime,
- Pour les clients ayant eu recours au service recouvrement, concernant l'accompagnement effectué par GEG dans le règlement de leurs factures.

#### Clients Particuliers :

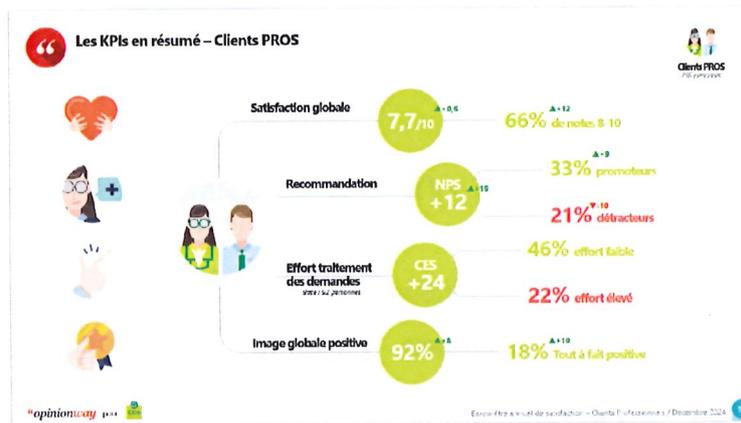
Si le parcours client a été fragilisé en 2023 en raison de hausses tarifaires conséquentes exogènes au groupe, 2024 semble avoir permis à GEG de réaffirmer sa position de fournisseur d'énergie local qui accompagne ses clients. Les indicateurs de la relation client reviennent à la normale voire se consolident en 2024.

Dans le détail, la perception de GEG demeure très positive, avec des clients qui lui font confiance et continuent de considérer que l'entreprise dispose d'un personnel compétent. Les critères les plus contributifs à la bonne image (proximité, conseil fournis) atteignent leur plus haut niveau depuis 2020. Les efforts sont à poursuivre afin de consolider ces bons scores.



### Clients Professionnels :

Après deux années marquées par de fortes hausses tarifaires, la relation avec le fournisseur d'énergie et sa perception semblent revenir à la normale. En 2024, les indicateurs de satisfaction et d'image à l'égard de GEG se consolident voire se renforcent auprès des clients professionnels.



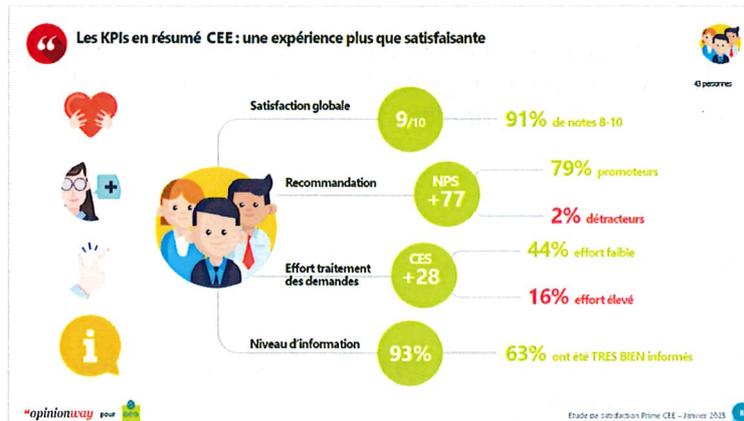
### Le baromètre annuel Recouvrement :

La démarche recueille un très bon niveau de satisfaction globale, avec des clients qui plébiscitent la compréhension, l'amabilité ou encore la capacité des interlocuteurs GEG à leur trouver une solution et cela de manière rapide.





## Le baromètre annuel Prime CEE :



Un niveau de satisfaction globale très élevé avec une note moyenne de 9/10 générant un très fort degré de recommandation de la démarche de Prime Energie avec GEG (NPS de +77). Des bénéficiaires qui apprécient particulièrement la facilité de la procédure et l'accompagnement des conseillers, bien que des attentes concernant les montants alloués subsistent.

**Conclusion :** les indicateurs de satisfaction obtenus sont excellents, confirmant ainsi la proximité et la qualité de la relation client inscrit dans l'ADN de GEG.

### 7.2 GESTION DES RÉCLAMATIONS

La gestion des réclamations est un sujet d'attention majeur pour l'ensemble du groupe GEG, elle fait partie intégrante du dispositif d'écoutes clients.

Le programme **Excellence Clients** encourage la création des réclamations, analyse les sujets d'insatisfaction afin de déterminer les actions d'amélioration de façon continue et pérenne. Le management quotidien des insatisfactions clients est devenu une priorité au sein du groupe GEG.

1 446 réclamations ont été enregistrées côté fournisseur en 2024 pour Gaz Électricité de Grenoble (2 137 en 2023).

Types	2023	2024
Facturation : frais, contexte prix marché, contestation index, relevé, consommation, estimations, absence/retard	1 018	689
Qualité de service : réponse, contestation services/contrats, intervention technique, réseau/, demande refusée, erreur traitement	378	433
Réactivité : Délai réponse, délai RDV GRD, délai remboursement, encaissement, RDV non respecté, délai mise en œuvre	615	243
Accessibilité : mauvaise orientation du client, fermeture exceptionnelle, dysfonctionnement technique AEL/site internet/call center, temps d'attente	99	44
Relationnel : manque d'écoute/empathie, ton / tenue non adaptée	27	37

La diminution des réclamations est due à une éradication des sujets d'insatisfaction les plus impactants.

Au-delà de former ces nouveaux acteurs à la gestion des réclamations client, nous allons cette année travailler sur la culture client en mettant en place des "vis ma vie au service client", le but étant de rendre la relation client tangible et émotionnelle.

### 7.3 SERVICES À LA CLIENTÈLE

Pour 2024, le taux d'appels traités (appels traités / appels reçus) est de 93% en moyenne sur l'ensemble des agences des territoires.

#### Accès à l'énergie avec électricité immédiatement disponible

Nos clients qui souscrivent un contrat souhaitent des formalités simples et une alimentation en énergie rapide.

Pour répondre à ce besoin, Gaz Électricité de Grenoble développe :

- Une optimisation continue du site internet de GEG, pour un accès plus fluide aux informations pertinentes.
- Un blog [vivonslenergieautrement.fr](https://vivonslenergieautrement.fr) pour faciliter l'accessibilité aux conseils et astuces en matière d'économies d'énergie.
- Un service de souscription en ligne en 5 minutes.
- Des pages réseaux sociaux pour être au plus près de ses clients.
- Les souscriptions de contrats par simple mutation entre le client précédent et le nouveau client, sans interruption de fourniture.

#### Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)

La cinquième période a démarré en 2022, et porte sur 4 années de 2022 à 2025. Elle est marquée par une augmentation significative des obligations du fait de l'augmentation des coefficients d'obligations d'une part mais aussi du fait de la diminution progressive du seuil d'obligation (franchise qui passe de 400 GWh en 2021 à 100 GWh en 2024) d'autre part. De surcroît, les objectifs nationaux de CEE ont de nouveau été revus à la hausse fin 2022 en passant de 2 500 TWh à 3 100 TWh sur la période avec une augmentation plus forte sur les obligations de certificats d'économies d'énergies destinés aux ménages précaires.

L'obligation pour GEG SE, sur la base des volumes prévisionnels de vente a été multipliée par 3 en comparaison de la 4e période, et s'établit à 3 800 MWhcumac sur la 5e période.

Pour remplir cette obligation, GEG SE diversifie ses canaux de génération et a mis en place une équipe dédiée en 2022. Cette équipe a la charge de développer la génération de CEE en direct avec les bénéficiaires, et également la génération avec des apporteurs d'affaires. Plusieurs centaines de GWhc sont engagés et en cours de traitement.

GEG SE reste également actif sur les programmes avec 3 programmes engagés (FACILARENO 2 LUM'ACTE et AVELO3) ainsi qu'une candidature sur un 4e programme (PACTE ENTREPRISES). Les appels de fonds réalisés entre 2022 et 2024 couvrent 28% des obligations de la 5e période.

Les volumes couverts sur les marchés (essentiellement des CEE précarité) et les volumes des CEE générés directement offrent une couverture qui va au-delà de la totalité de l'obligation de la 5e période.

Ce qui permettra d'attaquer la 6e période avec un surplus de stock CEE pour GEG SE.

### Site Internet, espace Clients et réseaux sociaux

Depuis 2023, au vu d'un contexte de crise énergétique, Gaz Électricité de Grenoble a recentré sa stratégie et ses actions sur de la fidélisation et de la communication autour de la sobriété énergétique. Dans ce cadre, Gaz Électricité de Grenoble a envoyé des newsletters aux particuliers et aux professionnels visant à booster le trafic du blog et du site. Gaz Électricité de Grenoble a développé une plateforme de suivi conso pour notre portefeuille de clients particuliers hors concessions.

Les pages réseaux sociaux rassemblent désormais plus de 14 196 abonnés et le blog affiche plus de 78 618 pages vues. Le traitement des demandes réalisées par le canal digital a également bien fonctionné.

En 2024, le canal digital à Gaz Électricité de Grenoble, c'est 21,3% des interactions clients :

- 43 506 demandes clients traitées (26 871 en 2023).
- 63 398 comptes sur l'agence en ligne Gaz Électricité de Grenoble (61 549 en 2023).
- 7 438 163 € payés en ligne (6 089 195 en 2023).
- 44 399 contrats en e-facture (43 143 en 2023).
- 20 130 contrats avec le service auto-relève (23 382 en 2023).

### 7.4 GESTION DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ

Le chèque énergie, créé par l'article 201 de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, est un nouveau dispositif d'aide au paiement de la facture d'énergie à destination des ménages disposant de revenus modestes. Généralisé en 2018, son objectif est double : se doter d'un dispositif plus équitable, qui bénéficie de la même façon à l'ensemble des ménages en situation de précarité quelle que soit leur énergie de chauffage et améliorer significativement l'atteinte de la cible de bénéficiaires par rapport aux tarifs sociaux.

Les ménages éligibles à cette aide ont été identifiés automatiquement via les déclarations de revenus effectuées auprès des services fiscaux. Le chèque est directement envoyé une fois par an au domicile du bénéficiaire par le ministère et reste valable jusqu'au 31 mars de l'année suivante. Le montant du

chèque énergie est déterminé en fonction des revenus et de la composition du foyer. En 2021, le plafond de ressources a été revalorisé à 10 800€ de revenu fiscal de référence au lieu de **10 700€** en 2020. Le montant du chèque énergie varie de 48 à **277€** selon la composition et les revenus du foyer.

Cette aide de l'état concerne 6 millions de ménages en France.

Depuis le 14 décembre 2021, le client peut utiliser son chèque énergie en ligne pour payer une facture Gaz Électricité de Grenoble. Un tutoriel a été diffusé à l'ensemble des clients concernés. Gaz Électricité de Grenoble continue à faciliter au maximum la transition vers le chèque énergie, à expliquer le dispositif, à former au maximum ses partenaires et ses clients pour diminuer le non-recours aux droits, à orienter et à informer.

Enfin, Gaz Électricité de Grenoble a aussi mis en place des moyens conséquents en front office pour faire face aux pics de visites liés à l'arrivée en masse de ces chèques et en back office pour enregistrer les chèques papiers dans les meilleurs délais.

Pour la campagne 2024, sur la commune, ce sont 197 chèques énergie (581 en 2023, 896 en 2022, 375 en 2021, 77 en 2020) qui ont été reçus par GEG pour un montant moyen de 150€ (147€ en 2023, 81€ en 2022, 79€ en 2021, 103 € en 2020).

## Fonds de Solidarité Logement

Gaz Électricité de Grenoble est signataire des conventions relatives au Fonds de Solidarité Logement mises en place entre le département de l'Isère et les acteurs de l'énergie depuis plusieurs années.

Ces conventions ont pour objet de définir les conditions de mise en œuvre des dispositifs d'aide aux ménages en situation de précarité pour préserver ou garantir leur accès à l'électricité et au gaz, et de fixer l'engagement financier des signataires.

Le dispositif énergie du fonds de solidarité a pour objectif d'apporter une aide aux ménages en situation de précarité, placés de ce fait dans l'impossibilité de régulariser leurs impayés de gaz naturel, d'électricité, en leur garantissant dans ce cas le maintien de la fourniture d'un minimum d'énergie le temps nécessaire à l'instruction de leur demande.

Gaz Électricité de Grenoble et les acteurs de l'énergie s'engagent pour les publics ciblés par ce dispositif à :

- Fournir les informations utiles sur le dispositif ainsi que celles nécessaires pour formuler une demande.
- Apporter leur collaboration technique pour trouver des solutions préventives économes en énergie pour optimiser le tarif au vu de l'équipement et réaliser un bilan tarifaire pour chaque demande d'intervention.
- Proposer le service de maintien de l'énergie dans les conditions prévues par le décret du 20 juin 2001.
- Assurer la gratuité de la mise en place du service de maintien d'énergie pour les usagers éligibles.
- Ne pas interrompre la fourniture d'énergie sans procéder à plusieurs tentatives de contact préalable.
- En l'absence de contact, procéder à la mise en place d'un service minimum de 3 000 watts.



- Ne pas couper la fourniture d'énergie après 12 heures ainsi que les vendredis, samedis, dimanches, les jours de fêtes et veilles de fêtes.
- Rétablir la fourniture d'énergie à la puissance contractuelle dans la journée en cas de règlement avant 15 heures un jour ouvré.
- Rétablir gratuitement la fourniture par un service de maintien d'énergie à un client pour lequel ce service n'avait pas été proposé ou à un client qui l'avait initialement refusé.

Gaz Électricité de Grenoble apporte un soutien financier important au dispositif du FSL : 55 000 € en 2024.

### Évolution des contributions financières de GEG en euros

Années	FSL
2020	55 000
2021	55 000
2022	55 000
2023	55 000
2024	55 000

Au titre de l'année 2024, la convention de partenariat entre GEG et le CCAS de la ville d'Alleverd s'est élevée à 1 671,50 € (1 575,50€ en 2023).

### 7.5 VENTES EN KWH TRV BLEU (ELECTRICITÉ)

Années	Total Kwh
2023	13 377 226
2024	13 273 343

### 7.6 SOUSCRIPTIONS TARIFS BLEU (ELECTRICITÉ)

Année	Nombre de souscriptions
2024	375

## 7.7 RÉSILIATIONS TARIFS BLEU (ELECTRICITÉ)

Année	Nombre de résiliations
2024	373

## 7.8 CLIENTS MENSUALISÉS TARIFS BLEU

Année	Nbre total de contrats TRV Bleu Mensualisation	Nbre total de contrats TRV Bleu Prélèvement	Nbre total de contrats TRV Bleu sans prélèvement	Nbre total de contrats TRV Bleu	% clients TRV Bleu mensualisés
2024	1399	1015	1022	3436	41

## 8. DONNEES COMPTABLES

### 8.1 COMPTES DE RESULTAT

#### GREENALP

en k€	2024	2023
	Réalisé	Réalisé
Ventes électricité	1 318	1 268
Achats électricité	307	221
Subventions d'exploitation	0	0
<b>Marge électricité</b>	<b>1 010</b>	<b>1 047</b>
Ventes gaz	0	0
Achats gaz	0	0
Subventions d'exploitation	0	0
<b>Marge gaz</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Production vendue et immobilisée	149	276
<b>Production de l'exercice</b>	<b>1 159</b>	<b>1 323</b>
Achats mat consommables	81	86
Charges externes	219	418
Impôts et taxes	4	4
Charges de perso (yc personnel ext)	214	194
Autres charges et produits	35	37
Face	37	38
Fonds de péréquation	0	0
Redevance de concession	38	36
Dotations nettes aux amortissements biens en concession	64	52
Dotations aux amortissements biens de reprise	0	0
Dotations aux amortissements biens privés	16	10
Cessions internes	0	0
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>453</b>	<b>447</b>
Résultat financier	(20)	(13)
Résultat exceptionnel	14	1
IS	116	112
Participation des salariés	7	6
<b>Résultat net</b>	<b>324</b>	<b>317</b>

GEG

en k€	2024	2023
	Réalisé	Réalisé
Ventes électricité	4 546	5 001
Achats électricité	3 883	6 236
Subventions d'exploitation	500	1 538
<b>Marge électricité</b>	<b>1 163</b>	<b>303</b>
Ventes gaz	(0)	0
Achats gaz	0	0
Subventions d'exploitation	0	0
<b>Marge gaz</b>	<b>(0)</b>	<b>0</b>
Production vendue et immobilisée	112	105
<b>Production de l'exercice</b>	<b>1 275</b>	<b>408</b>
Achats mat consommables	74	31
Charges externes	24	33
Impôts et taxes	6	3
Charges de perso (yc personnel ext)	53	61
Autres charges et produits	20	12
Face	0	0
Fonds de péréquation	0	0
Redevance de concession	0	0
Dotations nettes aux amortissements biens en concession	0	0
Dotations aux amortissements biens de reprise	0	0
Dotations aux amortissements biens privés	4	4
Cessions internes	(2)	(2)
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>1 096</b>	<b>265</b>
Résultat financier	(0)	(1)
Résultat exceptionnel	(0)	0
IS	281	68
Participation des salariés	1	2
<b>Résultat net</b>	<b>813</b>	<b>194</b>

## 8.2 INVENTAIRE DES OUVRAGES

### BIENS DE RETOUR mis en concession par le concédant - 31/12/2024

Allevard	valeur brute	Amortissements	valeur nette
Réseaux HTA	1 367 651,84	350 664,13	1 016 987,71
Réseaux HTA aérien nu	1 011	392	619
Réseaux BT	1 050 581	312 733	737 848
Réseaux BT aérien	29 698	25 734	3 964
Postes HTA/BT transfos HTA	124 642	46 735	77 906
Postes HTA/BT cellules HTA	193 281	82 488	110 793
Branchements BT	557 663	193 964	363 700
Comptage - compteurs électricité - disjoncteurs	36 633	19 667	16 966
<b>Total électricité</b>	<b>3 361 160</b>	<b>1 032 377</b>	<b>2 328 783</b>

### BIENS DE RETOUR mis en concession par le concessionnaire 31/12/2024

Allevard	valeur brute	Amortissements	valeur nette
Téléconduite, télécom et radio	3 031	2 122	909
Postes sources - cellules & appareillages	6 204	952	5 252
Postes sources - telecommande 217 HZ	147 776	30 230	117 546
Postes sources - communs	5 166	925	4 242
Réseaux HTA	1 437 237	159 140	1 278 097
Réseaux HTA - Aérien nu	83 939	13 853	70 085
Réseaux HTA - Aérien nu support	83 854	4 821	79 034
Réseaux HTA - Aérien isolé support	23 026	1 603	21 423
Réseaux BT	555 692	55 424	500 268
Réseaux BT - Aérien	13 387	2 484	10 904
Réseaux BT - Aérien support	33 066	1 823	31 244
Postes HTA/BT - Transformateurs	15 750	771	14 978
Postes HTA/BT Cellules HTA	19 728	1 149	18 579
Postes HTA/BT Mat BT Aux	34 871	8 384	26 487
Postes HTA/BT Génie Civil	39 247	6 360	32 887
Branchements Liaison au réseau	175 386	13 557	161 830
Coffrets BT	9 090	818	8 272
Colonnes montantes	17 838	1 100	16 737
Dérivation individuelle élec	7 187	359	6 828
Comptage - Compteurs élec autres (telereport...)	536	52	483
Comptage - Compteurs électricité - Disjoncteurs	150 522	3 271	147 251
Réseaux Electricité Communs	32 095	2 126	29 969
Réseau Télécontrôle	84 177	10 777	73 399
<b>Total électricité</b>	<b>2 978 807</b>	<b>322 101</b>	<b>2 656 707</b>

En cours Electricité			264 723
----------------------	--	--	---------



## 9. ANNEXES

---

### 9.1 ANNEXES CONCESSION DE DISTRIBUTION

#### ANNEXE DECRETS ET ARRETES TARIFAIRES

##### DELIBERATION N°2024-42

Délibération de la CRE du 15 février 2024 portant décision relative à la mise en œuvre de la généralisation des options tarifaires à 4 plages temporelles du TURPE HTA-BT

<https://www.cre.fr/documents/Deliberations/Decision/mise-en-oeuvre-de-la-generalisation-des-options-tarifaires-a-4-plages-temporelles-du-turpe-hta-bt>

LOI n°2024-330 du 11 avril 2024 visant à protéger le groupe Électricité de France d'un démembrement

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/file/JuaQhmX\\_s2QO98PIqRgWMSu1fmt64dDetDQxhvJZNMc=/JOE\\_TEXTE](https://www.legifrance.gouv.fr/download/file/JuaQhmX_s2QO98PIqRgWMSu1fmt64dDetDQxhvJZNMc=/JOE_TEXTE)

##### DELIBERATION N° 2024-117

Délibération de la CRE du 25 juin 2024 portant décision sur les prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

<https://www.cre.fr/documents/deliberations/prestations-realisees-a-titre-exclusif-par-les-gestionnaires-de-reseaux-de-distribution-deelectricite-1.html>

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif au taux 2024 de la contribution due par les gestionnaires des réseaux publics de distribution d'électricité pour le financement des aides aux collectivités pour l'électrification rurale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049894790>

##### DELIBERATION 2024-158

Délibération de la CRE du 10 septembre 2024 portant décision relative à la demande de l'autorité administrative d'une nouvelle délibération sur l'évolution des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité

<https://www.cre.fr/documents/deliberations/demande-de-lautorite-administrative-dune-nouvelle-deliberation-sur-levolution-des-tarifs-dutilisation-des-reseaux-publics-deelectricite.html>

##### DELIBERATION N°2024-122

Délibération n° 2024-122 du 26 juin 2024 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2024 et sur l'évolution du paramètre Rf au 1er août 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050259478>

## DELIBERATION N°2024-121

Délibération n° 2024-121 du 26 juin 2024 portant décision sur l'évolution au 1er août 2024 de la grille tarifaire des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB et sur le montant de la compensation à verser à Strasbourg Electricité Réseaux en application de l'article D. 341-11-1 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050259450>

## DELIBERATION N°2024-190

Délibération 2024-190 de la CRE du 16 octobre 2024 portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité et des tarifs de cession de l'électricité

<https://www.cre.fr/documents/deliberations/proposition-des-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-et-des-tarifs-de-cession-de-lelectricite.html>

Arrêté du 22 octobre 2024 relatif aux coefficients à appliquer à la formule du fonds de péréquation de l'électricité pour l'année 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050613043>

Délibération de la CRE 2024-207 du 21 novembre 2024 portant orientations sur la méthode de construction des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les sites souscrivant des puissances supérieures à 36 kVA

<https://www.cre.fr/documents/deliberations/orientations-sur-la-methode-de-construction-des-tarifs-reglementes-de-vente-delectricite-pour-les-sites-souscrivant-des-puissances-superieures-a-36-kva.html>

## DELIBERATION 2024-229

Délibération 2024-229 de la CRE du 18 décembre 2024 portant décision sur les modalités d'évolution de la puissance de raccordement électrique en soutirage des installations et les modalités d'indemnisation

<https://www.cre.fr/documents/deliberations/modalites-devolution-de-la-puissance-de-raccordement-electrique-en-soutirage-des-installations-et-les-modalites-dindemnisation.html>

## ANNEXE CATALOGUE DE PRESTATIONS ELECTRICITE

<https://greenalp.fr/catalogue-des-prestations>

## 9.2 ANNEXES CONCESSION FOURNITURE

### ANNEXE DECRETS ET ARRETES TARIFAIRES

Décision du 29 janvier 2024 relative aux tarifs réglementés de vente de l'électricité applicables aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine continentale :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049053817>

Décision du 29 janvier 2024 relative aux tarifs réglementés de vente de l'électricité Jaunes et Verts applicables aux consommateurs en France métropolitaine continentale :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049053837>

Décision du 29 août 2024 du ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de l'industrie et de l'énergie, prise en application de l'article L. 341-3 du code de l'énergie :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050151131>

### ANNEXE TARIFAIRE ELECTRICITE

<https://particuliers.geg.fr/56-offre-electricite-tarif-bleu.htm>