

Envoyé en préfecture le 23/11/2022

Reçu en préfecture le 23/11/2022

Publié le 24/11/2022

SLOW

ID : 038-213800063-20221114-DELIB60_2022-DE



RAPPORT DU DELEGATAIRE ALLEVARD



EXERCICE 2021

(Du 1er janvier au 31 décembre 2021)

TABLE DES MATIERES

1. CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION	6
2. VOS INTERLOCUTEURS	7
3. ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021 ET PERSPECTIVES 2022	9
3.1 FAITS MARQUANTS 2021	9
3.2 PERSPECTIVES 2022	11
4. DÉMARCHE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT	12
5. PRÉPARATION DE L'AVENIR	15
6. DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ	16
6.1 QUALITÉ DE DESSERTE	16
6.2 INVESTISSEMENTS	18
6.3 LA MAINTENANCE ET L'EXPLOITATION DES OUVRAGES	20
6.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTS	21
7. FOURNITURES AUX TARIFS REGLEMENTES (FR)	22
7.1 SATISFACTION CLIENT	22
7.2 SERVICES À LA CLIENTÈLE	24
7.3 GESTION DES RÉCLAMATIONS	26
7.4 GESTION DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ	27
7.5 RÉPARTITION DES FACTURATIONS TRV BLEU RÉSIDENTIELS ET NON RÉSIDENTIELS	29
7.6 SOUSCRIPTIONS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS (ELECTRICITÉ)	29
7.7 RÉSILIATIONS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS (ELECTRICITÉ)	29
7.8 CLIENTS MENSUALISÉS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS	30
8. DONNEES COMPTABLES	31
8.1 COMPTES DE RÉSULTAT	31
8.2 INVENTAIRE DES OUVRAGES	35
8.3 ANNEXE INVENTAIRE DES OUVRAGES	37
9. ANNEXES	38
9.1 ANNEXES CONCESSION DE DISTRIBUTION	38
9.2 ANNEXES CONCESSION FOURNITURE	39

INTRODUCTION

Le présent rapport, relatif à l'année 2021, est le rapport annuel de Gaz Électricité de Grenoble et de GreenAlp en tant que déléguaires du service public de fourniture aux tarifs réglementés de vente et de distribution d'énergie électrique sur le territoire de la commune d'Allevard.

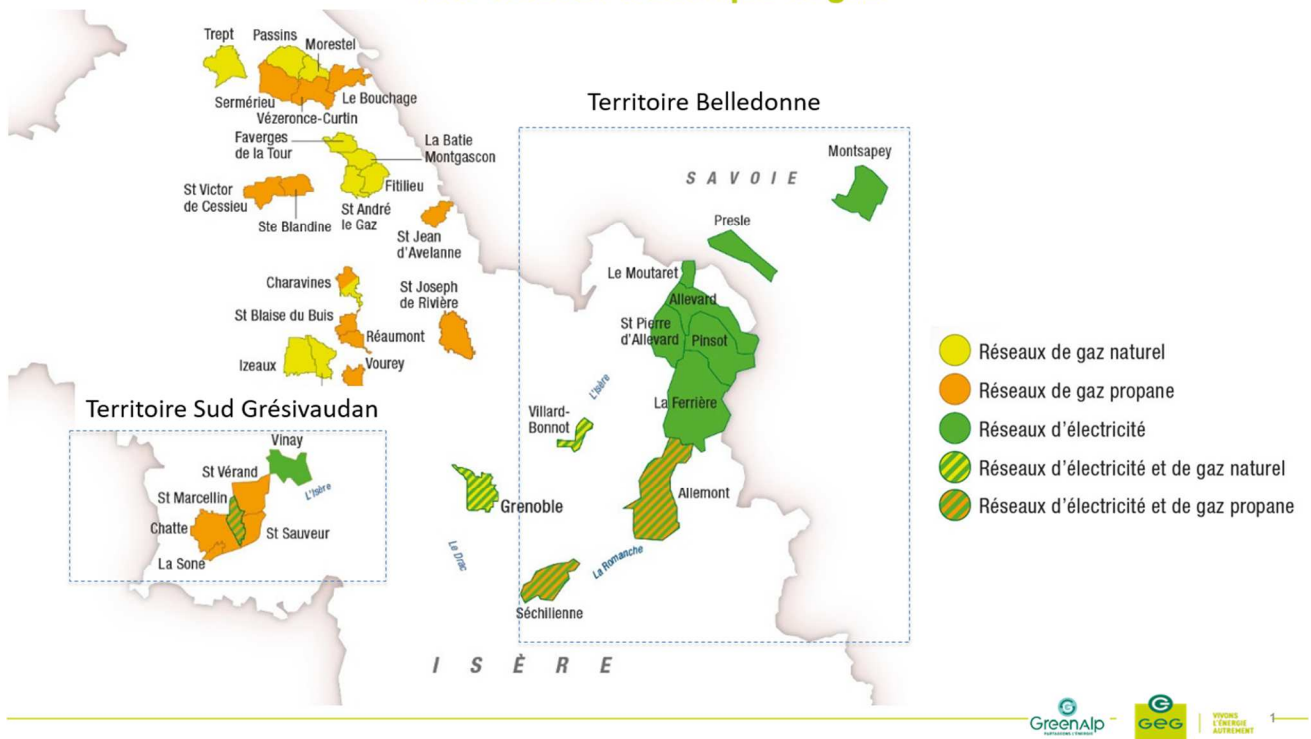
Sur le territoire de la concession, GEG est le seul fournisseur qui a la possibilité de vendre l'énergie aux tarifs réglementés par l'État. Ce rapport concerne uniquement cette activité.

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 GREENALP

Chers élus et représentants de l'autorité concédante,

Nous sommes fiers de partager avec vous ce bilan 2021 qui témoigne, après une année 2020 faite d'agilité et de recentrage sur nos fondamentaux, de notre capacité de résilience. Un mot à la mode diront certains, mais n'est-il pas adapté à ce que nous avons vécu et démontré l'année dernière ?

Que ce soit bien sûr dans le domaine sanitaire...

L'année a été rythmée, par des espoirs de fin de crise, puis des retours aux contraintes. Des moments partagés avec nos salariés qui sont restés engagés, qui ont su s'adapter pour continuer à assurer nos missions de service public et que cela reste transparent pour nos clients. Nous avons fait notre maximum pour être au rendez-vous de la proximité et du service, dans le respect des engagements qui nous lient.

Nous avons aussi, pendant cette période, saisi les opportunités qui s'offraient à nous : découvrir de nouvelles façons de travailler, d'animer, installer durablement des nouveaux rites et rythmes de travail.

...ou dans le domaine des grands projets...

Le déploiement des comptages communicants sur Grenoble est depuis l'été en régime de croisière, la chaîne communicante est opérationnelle, et les premiers bénéfices sont constatés, pour les clients, comme pour nous. Une vraie réussite ! Nos territoires ne sont pas en reste puisque de premières expérimentations très positives contribuent à préfigurer ce que sera le déploiement dans les années qui viennent sur votre commune.

...ou encore dans la gestion des événements climatiques...

Succession d'années chaudes impactant nos résultats, mais aussi un épisode neigeux remarquable sur le massif de Belledonne, notre région est témoin plus que d'autres encore, des effets du dérèglement climatique. Au mois de décembre dernier, dans des conditions extrêmes, nos équipes ont démontré leur engagement sur le terrain, dans le froid et la neige, en lien étroit avec vous, élus et vos services que nous remercions à cette occasion.

...et ensuite ?

Notre priorité en 2022 sera de reconstruire les réseaux endommagés par ces intempéries. De plus, si la crise sanitaire mondiale perturbe encore nos activités, notamment du fait d'approvisionnements matériels devenus complexes, 2022 amène déjà son lot d'incertitudes et de perturbations. Nous suivons de près l'actualité et analysons les impacts sur nos activités, en particulier les grandes difficultés que rencontrent certains fournisseurs à résister à de telles déstabilisations. A ces incertitudes des marchés de l'énergie, nous opposerons notre envie de nous adapter pour défendre notre modèle de PME locale ancrée dans ses Territoires.

Nous vous remercions de votre confiance. Soyez assurés de notre engagement à toujours mieux vous servir, les territoires dont vous avez la responsabilité et que vous nous avez confiés, et nos clients.

Bonne lecture !

Le Directoire

Nathalie Deleuze Dordron et Alban Mathé

EDITO GEG

Après une année 2020 marquée par le ralentissement économique, l'année 2021 s'est illustrée par une reprise forte de la production industrielle impactant significativement le marché de l'énergie.

Les tensions créées par une demande en énergie supérieure à l'offre, à l'échelle mondiale, influent de manière significative sur le métier de fournisseur de GEG à l'échelle locale.

Les prix records connus depuis l'été 2021, tant en gaz qu'en électricité, obligent les équipes de GEG à innover et à se rapprocher toujours plus de ses clients afin de proposer une énergie proche et durable tout en répondant à leurs exigences en matière de contraintes budgétaires.

L'attention portée à la satisfaction de nos clients est restée au cœur de nos préoccupations. Ainsi le programme « Excellence Relationnel Client » lancé en Juin 2020, continue à apporter des réponses pragmatiques à des thématiques comme la gestion des réclamations, les délais de remboursement ou encore la compréhension des factures d'énergie.

GEG souhaite ainsi continuer à être reconnue comme un acteur de qualité dans le métier de la fourniture d'énergie.

Dans cet esprit, notre engagement citoyen sur le territoire a su être maintenu avec une attention particulière portée à la lutte contre la précarité énergétique et à l'accompagnement des populations les plus fragiles.

Ainsi sur l'ensemble des concessions, ce sont 655 ménages parmi les plus précaires qui ont pu être orientés vers les CCAS (contre 444 en 2020) et les actions visant à maintenir le soutien de GEG aux associations œuvrant en faveur de la lutte contre la précarité énergétique ont été maintenues avec une participation active auprès du PIMMS de Grenoble, d'un toit pour tous, des CCAS, ou encore de la Chaire Hope.

En 2022, face aux incertitudes concernant les « boucliers tarifaires » préservant les consommateurs de la flambée des prix de l'énergie, nos équipes resteront mobilisées pour accompagner au mieux nos clients dans la compréhension, l'anticipation et la maîtrise de leur dépense en énergie.

Autant d'enjeux identifiés et de défis à relever dans les prochains mois.

Directeur Commercial GEG / José-Luis Lacasia

1. CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés électricité

42,6 km de réseau moyenne tension HTA

51,9 km de réseau basse tension et branchements

48 installations de production

54 postes de transformation Publics

7 postes de transformation Clients

3142 clients (nombre de contrats)

4 408 k€ Valeur nette des actifs

22,4 GWh - Ventes acheminement

2. VOS INTERLOCUTEURS

GreenAlp



Alban MATHE – Président du Directoire de GreenAlp
04 76 84 36 86 – a.mathe@greenalp.fr



Nathalie DELEUZE-DORDRON – Directrice Adjointe et membre du Directoire de GreenAlp
04 76 84 88 43 – n.deleuze-dordron@greenalp.fr

Fourniture en TRV



José Luis LACASIA – Directeur Commercial
04 76 84 38 40 - jl.lacasia@geg.fr

Administration et Finance



Françoise GARNIER – Directrice Administrative et Financière
04 76 84 38 42 – f.garnier@geg.fr

Interlocuteurs locaux



Pascal MENY – Directeur Adjoint DAF
06 09 44 74 86 - p.meny@geg.fr



Jean-Marc AUBERT – Responsable Exploitation des Réseaux gaz et Territoires
06 60 09 96 77 - jm.aubert@greenalp.fr



Bruno PAUGAM – Responsable Territoire Belledonne
06 69 62 12 97 - b.paugam@greenalp.fr

3. ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021 ET PERSPECTIVES 2022

3.1 FAITS MARQUANTS 2021

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

GreenAlp à travers la crise sanitaire

Tout au long de l'année 2021, GreenAlp s'est sans cesse conformé aux dispositions et exigences induites par la pandémie, et a adapté au fil de l'eau son fonctionnement, afin de garantir : la santé des salariés, la capacité d'intervention de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, la limitation des impacts sur la performance opérationnelle et financière de l'entreprise.

Nous avons pu, à la rentrée de septembre, baisser le niveau de crise et ainsi retrouver une forme de normalité dans la vie de l'entreprise. Nos organisations ont maintenant intégré le télétravail, le management à distance, préfigurant de nouveaux accords Groupe signés à l'automne.

Comptages communicants

GreenAlp a commencé, dans l'ensemble des communes, la préparation du déploiement par l'installation, dans les postes de distribution, de platines destinées à recevoir les concentrateurs. En parallèle, un premier pilote de pose d'environ 150 compteurs communicants a eu lieu à Villard-Bonnot.

Elec-Tarif TURPE6

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité couvrent les coûts supportés par les gestionnaires de réseaux d'électricité dont GreenAlp.

Le tarif TURPE 6 prend donc en compte l'évolution constatée et prévisionnelle des réseaux et les orientations de transition énergétique.

- financement des investissements nécessaires à la transition énergétique notamment liés au raccordement des installations de production
- maintenance renforcée du réseau pour garantir à tous les consommateurs une qualité d'alimentation élevée.
- innovation et recherche (R&D)
- développement de la mobilité électrique
- réduction de l'empreinte environnementale.

Données :

L'importance du volet données continue à croître au sein de GreenAlp, et les travaux se multiplient, que ce soit pour des besoins externes (open data, réponses aux obligations réglementaires et législatives, agence ORE, conférences départementales, cracs...) ou internes (indicateurs de pilotage, tableaux de bord, mise en qualité du SIG et de ses attributs, interactions avec les acteurs tiers, traçabilité,...). L'année 2021 aura aussi été celle d'une réflexion plus globale sur les enjeux et

la pertinence d'utilisation des données de comptages communicants à mettre en œuvre au sein de fonctionnalités avancées utiles à l'exploitation ou aux études générales.

Par ailleurs, l'année 2021 a été une année climatique un peu froide, avec 1791 DJU observés (1 578 en 2020).

Pour la mission de fourniture en tarifs réglementés de vente :

Les prix du Tarif Réglementé de Vente de l'électricité (TRVe) sont fixés par les Pouvoirs Publics. Selon la puissance choisie, le prix est le même pour tous, partout en France. Ce tarif évolue 1 à 2 fois par an. Une partie de l'électricité que nous consommons s'achète aussi sur les marchés de gros. Elle est donc sujette à l'offre et à la demande.

La reprise économique constatée en 2021, et les tensions géopolitiques avec la Russie, ont entraîné une forte augmentation de la demande énergétique, multipliant par 4 le prix de l'électricité sur les marchés.

Le prix du mégawattheure est ainsi passé de 50 € en janvier 2021, à 222 € en décembre 2021 : soit une hausse de +344% à l'achat sur le marché de gros, alors que le prix moyen de l'électricité pour un client particulier, a augmenté de +2,1 % en 2021.

Pour éviter que cette flambée des prix ne se répercute sur votre facture d'électricité, l'Etat a mis en place un bouclier tarifaire, limitant ainsi la hausse du TRV d'électricité prévue au 1^{er} février 2022 à **4 % TTC en moyenne** au niveau national.

Le plafonnement de cette hausse a été rendu possible en agissant sur deux leviers :

- une hausse de 44,5 % du prix du kWh HT en moyenne
- une baisse significative de 96 % du montant de la CSPE ou TICFE (taxe qui compose une partie de votre facture), permettant de compenser cette hausse du prix du kWh.

A titre d'exemple, cette augmentation de 4 % TTC en moyenne représente une hausse d'environ 38€/an.

Sans l'application du bouclier tarifaire, la hausse aurait été beaucoup plus importante, de l'ordre de 330 €/an.

Pour aider les ménages les plus précaires, l'état a décidé à l'automne 2021 de **renforcer** le dispositif du « **chèque énergie** » avec l'attribution d'un chèque supplémentaire de 100 € en Décembre 2021. Ce chèque complète celui envoyé au printemps, qui concerne environ 16 500 sur l'ensemble de nos concessions dont 3 700 sur les territoires.

A titre indicatif, il y a 89 566 contrats au tarif réglementé électricité au 31 décembre 2021.

3.2 PERSPECTIVES 2022

Pour la mission de gestionnaire de réseau de distribution :

L'année 2022 sera consacrée à deux sujets majeurs dans le domaine de la régulation, éléments structurants des revenus de GreenAlp :

- En gaz, La « mise en route » du nouveau tarif ATRD6 (Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel) au 1^{er} juillet, et la mise en place de son pilotage qui se poursuivra sur l'ensemble de la période (indicateurs, CRPCP, incitations, suivi des budgets...)
- En électricité, la préparation interne à une possible évolution législative concernant le dispositif FPE et l'exposition des charges qui serait imposée à GreenAlp

Nous avancerons aussi sur les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE), un projet est lancé pour coordonner l'ensemble des métiers de GreenAlp.

En ce qui concerne le comptage communicant, l'année 2021 a vu le projet se transformer petit à petit dans un mode industriel et pérenne, en 2022 la dynamique se poursuivra.

Pour la mission de fourniture en tarifs réglementés de vente :

Les mécanismes de blocage tarifaire mis en place par le gouvernement à l'automne 2021 préservent les consommateurs d'une hausse des prix des tarifs réglementés en électricité jusqu'au 1^{er} Février 2023.

Ces mécanismes ne sont pas sans conséquence sur l'équilibre économique de l'activité de GEG.

En effet, contraint d'acheter l'énergie au prix du marché et ne pouvant la facturer à un prix supérieur à celui du 1^{er} Octobre 2021, la différence est assumée par GEG dans le cadre de sa mission de service public.

En compensation, les fournisseurs d'énergie ont reçu de l'Etat une avance de trésorerie en Février 2022 couvrant la perte financière engendrée par ce mécanisme.

Cependant, ces dispositifs reposent sur un principe de « rattrapage » des montants non réglés par les consommateurs depuis le 1^{er} Octobre 2021, dès lors que les prix de marché baissent.

Ainsi la question du règlement des montants non payés par les consommateurs fera l'objet de débats publics en 2022, qui s'appliquerait alors tout au long de l'année 2023.

C'est dans ce contexte inédit, que GEG poursuit l'explication régulière de ce mécanisme aux clients, afin de les aider à comprendre leurs factures et maîtriser la gestion de leur budget.

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.

Comme en 2020, la crise sanitaire liée à l'épidémie de coronavirus COVID 19 a continué à impacter GreenAlp en 2021.

L'entreprise a ajusté son organisation afin de faire face à la propagation du virus. L'entreprise s'est adaptée aux différentes phases de la crise, en répondant à l'objectif de protection de ses salariés et de ses parties prenantes, tout en poursuivant la réalisation de ses missions de services publics.

Le fonctionnement de l'entreprise et les activités ont été impactés à différents niveaux :

- Cellule de crise organisée en fonction de l'actualité épidémiologique et juridique
- Maintien du dialogue social avec les Instances Représentatives du Personnel
- Mise en place d'un référent COVID au sein de l'entreprise
- Mise en œuvre des plans de continuité d'activité
- Adaptation des modalités de travail (télétravail, travail en présentiel, dispenses d'activité, ...) et dispositions organisationnelles pour gérer le travail à distance
- Maintien et adaptation des mesures de prévention en lien avec les gestes barrières, mise à jour des fiches pratiques
- Adaptation permanente du protocole sanitaire en fonction des directives gouvernementales
- Approvisionnements spécifiques : masques chirurgicaux, gel hydroalcoolique, produits virucides, masques UNS1 lavables, ...
- Aménagements des locaux (jauges dans les salles de réunion, locaux de restauration, prises de poste) afin de répondre à l'objectif de distanciation physique et de séparation des flux
- Prestations de nettoyage complémentaires, aération des locaux, mise en place de détecteurs de dioxyde de carbone
- Echanges avec la médecine du travail pour l'adaptation des postes des salariés vulnérables
- Suivi santé des salariés et gestion de l'absentéisme (salariés malades, salariés cas contacts, gardes d'enfant, personnes vulnérables)
- Information et communication auprès des salariés (communication managériale, affichages, messages infocoronavirus)
- Prise en compte des situations personnelles et professionnelles des salariés, maintien du lien social et managérial, contacts réguliers avec les équipes, mise en place des moyens informatiques et téléphoniques nécessaires, éditions de fiches de recommandations sur les pratiques de gestion du télétravail et sur les RPS associés à la crise sanitaire

En 2021 pour GreenAlp, sur l'ensemble des concessions 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 diminué : 16 évènements en 2021 (28 évènements en 2020). Le nombre d'accidents avec arrêt est stable: 4 en 2021 (4 en 2020). Le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt a légèrement diminué: 14,67 en 2021 (15,81 en 2020). Le nombre de jours d'arrêt de travail pour accident du travail et le taux de gravité ont également diminué : passage du taux de gravité à 0,15 en 2021 (0,32 en 2020).

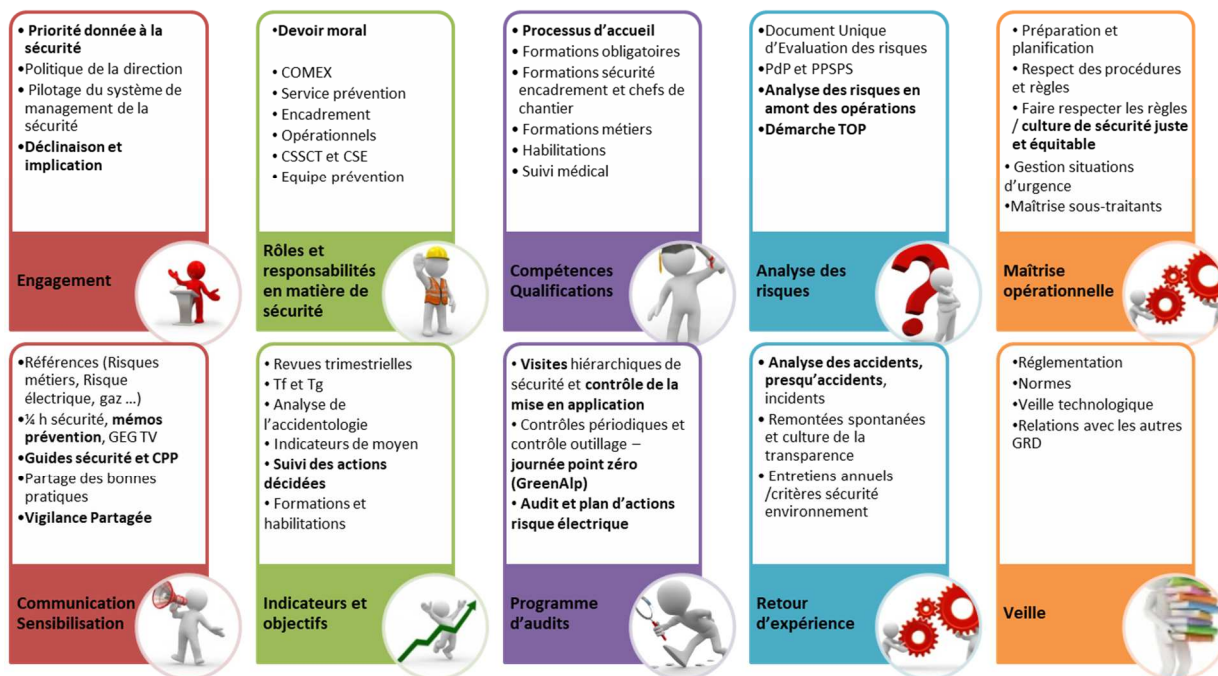
La priorité donnée à la sécurité est un principe fondamental de GreenAlp et du Groupe GEG. L'objectif collectif de tendre durablement vers le 0 accident a été décliné à tous les niveaux.

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. 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.

Les salariés sont associés à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail au sein de leurs départements : réalisation d'analyses de risques, participation aux réunions prévention, détection des situations dangereuses, innovation participative, etc.

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 :

- réalisation des visites de prévention : 253 visites réalisées en 2021 (206 en 2020),
- participation aux formations recensées dans le plan de formation,
- participation à des séances de sensibilisation (1/4 heures 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.)

5. PRÉPARATION DE L'AVENIR

GreenAlp prépare l'évolution de ses métiers et s'y projette à l'aide de différents projets.

En 2021, continuation du projet de modélisation des réseaux électriques et de leurs évolutions à moyen terme. Ce projet, dénommé NEXT, est un partenariat coordonné par Artelys sous la supervision de l'ADEME. Il vise plusieurs objectifs :

- Modélisation des réseaux actuels et leur enrichissement avec les compteurs communicants
- Modélisation multi-échelle : renforcement de réseau / ville / pays
- Algorithme d'apprentissage et d'optimisation : dimensionnement des actifs, positionnement et configurations de réseaux en prenant en compte les flexibilités (réseau, système, multisystèmes, multi-énergies).

La veille technologique autour de l'hydrogène se poursuit, avec d'une part un volet mobilité en lien avec les collectivités, la Région et le projet Zéro Emission Valley ; et d'autre part un volet usages industriels.

Un premier 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. A partir de l'analyse des données remontées par les compteurs, une reconstruction du réseau est faite, permettant, entre autres, d'affiner le dessin technique, d'ajuster les équilibres entre phase et d'ajuster le dimensionnement de nos transformateurs.

Un dossier de candidature a été construit, en collaboration avec le CEA et la CCIAG, autour de la complémentarité entre les différents réseaux énergétiques. Ce projet, IN-Proof, a été soumis à un guichet européen. Au final, bien qu'ayant passé plusieurs étapes de sélection, le projet n'a pas été retenu par le jury. Nous continuons de maintenir nos échanges avec les partenaires locaux pour rendre concret un futur projet commun, via un guichet européen ou autre.

D'autres projets et démonstrateurs sont également lancés ou soutenus autour de la maintenance prédictive de nos réseaux électriques, de tests de communications à l'aide du protocole LoRa, et des nouveaux usages permis par le déploiement des compteurs communicants.

GreenAlp poursuit sa veille sur les nouveaux projets auxquels la société pourrait participer et a ainsi soutenu plusieurs candidatures de projets dont les thématiques et résultats sont d'intérêt pour son activité. Une participation au GrenobleCivicLab, a été portée à l'automne, avec un défi autour de la thématique et des usages de l'éclairage public, intitulé « Lux, Led, Lumen ». Les travaux sur ce défi mèneront vers un résultat au printemps 2022.

GreenAlp a valorisé ses activités de R&D déployées au travers du programme Innovation et a obtenu un montant de crédit d'impôt recherche de 42 k€ au titre de l'année 2021 (21 k€ en 2020).

6. DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

6.1 QUALITÉ DE DESSERTE

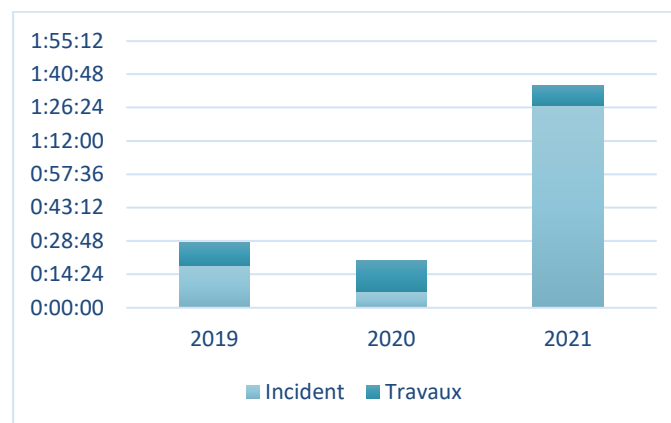
Elle est définie par :

- 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 1h 36 mn 08 sec en 2021 (20 mn 36 sec en 2020).

Le temps de coupure sur incidents (hors coupures amont) est de 1h 27 mn 14 sec en HT et BT (06 mn 58 sec en 2020). Il est imputable aux intempéries survenues en décembre 2021, touchant principalement le réseau HTA.



Principaux incidents survenus sur le réseau de votre commune :

- Le 17 janvier à 12h25 : coupure due à un câble Basse Tension en défaut. Reprise à 13h20.
- Le 26 janvier : déclenchement HTA du départ « Caravaning » à la suite d'un défaut sur le réseau HTA souterrain entre les postes « Tuches » et « Super-Collet » et perturbations :
 - De 03h45 à 05h30 secteur du Collet d'Allevard
 - De 05h30 à 06h00 secteur Panissières
- Le 28 novembre à 10h18 : déclenchement HTA du départ « Montouvrard » à la suite d'un défaut sur la ligne aérienne entre « Montouvrard » et Pinsot. Reprise à 11h16.
- Le 08 décembre à 15h17 : déclenchement HTA du départ « Caravaning » à la suite d'un défaut sur la ligne aérienne entre « Panissières » et « Caravaning ». Perturbation dans le secteur « Panissières ». Reprise à 15h24.
- Le 09 décembre à 09h31 : déclenchement HTA du départ « Collet » à la suite d'arbres tombés sur la ligne. Coupure du Collet d'Allevard. Reprise à 16h28.

- Le 09 décembre à 08h00 : coupure pour mise en sécurité d'un câble BT torsadé tombé au sol sur la RD525 au pont du Veyton. Reprise de l'alimentation par un groupe électrogène le lendemain à 13h30.

Interventions pour travaux sur votre commune :

- Le 10 février : consignation départ BT pour des travaux au 19 rue Jules Ferry
- Le 15 février : consignation départ BT au poste « Chenal » pour restructuration du réseau Basse tension
- Le 24 mars : consignation d'un départ BT au poste « Jardin du Bréda » (entre 10h00 et 10h40) pour un raccordement
- Le 25 mars : consignation d'un départ BT au poste « Montouvrard » (entre 08h30 et 11h00) pour une rénovation de coffret
- Le 31 mars : consignation Basse Tension au 19 rue Jules Ferry pour une rénovation de coffret
- Le 15 juin : remplacement du tableau Basse Tension au poste « Gentiane » entre 09h00 et 11h34
- Le 21 juillet : consignation Basse Tension pour réfection de la colonne montante rue Nicolas Gauthier
- Le 29 juillet : consignation Basse Tension au poste « Tour du Treuil » pour un remplacement de coffret
- Le 19 octobre : consignation Basse Tension boulevard Jules Ferry pour un remplacement de coffret
- Le 26 octobre : consignation Basse tension pour passage en souterrain du réseau d'une portion de la rue Charamil.

Indicateurs définis dans le Code de l'Energie et l'arrêté du 24 décembre 2007

Rappel des seuils de qualité :

- Moins de 5% des sites dépassant le seuil de 12 coupures brèves (< 3min)
- Moins de 5% des sites dépassant le seuil de 4 coupures longues (> 3min)
- Moins de 5% des sites dépassant le seuil d'une durée cumulée annuelle de coupure de 6 heures

Pour l'année 2021 les indicateurs suivants sont disponibles sur votre commune:

- Sites dépassant le seuil de 4 coupures longues (> 3min) : 0
- Sites dépassant le seuil d'une durée cumulée annuelle de coupure de 6 heures : 16%

6.2 INVESTISSEMENTS

GreenAlp a réalisé sur votre commune les investissements suivants en 2021 :

- Dans le cadre de l'enfouissement des réseaux :
 - Travaux de génie civil pour l'enfouissement de la ligne HTA entre le poste de livraison et le poste « Bessay » en passant par le chemin de la Doubou (750 ml)
 - Enfouissement de 110ml de réseau HTA secteur Bajin
 - Enfouissement de réseau Basse Tension :
 - ✓ Chemin Retourdière (123ml)
 - ✓ A Montouvrard (65ml)
 - ✓ Impasse Bien-Aller (175ml)
- Restructuration de réseau Rue Chenal
- Rénovations de plusieurs colonnes montantes
- Rénovation du tableau Basse Tension du poste « Gentiane »
- Plusieurs opérations de raccordement : réalisation de 40 branchements en diffus

La présentation des investissements s'organise désormais, conformément à l'arrêté du 6 janvier 2020 article 1.3, par destination d'investissements, plutôt que par catégorie d'ouvrages. Nous espérons que cette nouvelle présentation rendra ces éléments plus lisibles.

Destination de l'investissement	unité	Réalisé 2021
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	<i>k€ HT</i>	48
dont raccordement des consommateurs BT (y compris raccordement simultané producteur-consommateur)	<i>k€ HT</i>	48
dont raccordement des producteurs BT	<i>k€ HT</i>	0,2
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	<i>k€ HT</i>	178
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	<i>k€ HT</i>	32
dont renforcement des réseaux BT	<i>k€ HT</i>	14
dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	<i>k€ HT</i>	15
dont moyens d'exploitation	<i>k€ HT</i>	2,2
dont compteurs communicants	<i>k€ HT</i>	0,4
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	<i>k€ HT</i>	146
dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	<i>k€ HT</i>	139
dont sécurité et obligations réglementaires	<i>k€ HT</i>	6,8
III. Investissement de logistique	<i>k€ HT</i>	15
Total (=I + II + III + IV)	<i>k€ HT</i>	241

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

GreenAlp prévoit de réaliser en 2022 les opérations suivantes :

- Fin des travaux en cours à Grange neuve avec la dépose de 240 ml de ligne HTA
- Première tranche des travaux d'enfouissement de la liaison HTA entre les postes « Pannissières » et « Caravaning ». Cette troisième phase de travaux, réalisée dans la continuité des chantiers de 2020 et 2021, vise à enfouir dans son intégralité l'alimentation du Collet d'Allevard. Elle sera réalisée en coordination avec Isère THD.
- Réparation des dégâts dus aux intempéries de fin 2021, notamment secteur Bajin et alimentation du Collet d'Allevard
- Renforcement du réseau Basse Tension secteur « Grand Pont »
- Restructuration du réseau Basse Tension entre les postes « Louaraz » et « Marché » pour préparer la rénovation de ce dernier poste
- Rénovation du poste « Marché »
- Remplacement de deux tableaux Basse Tension (« Ecole Maternelle » et « Grange neuve »)
- 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.

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 105 (92 en 2020) demandes se répartissant de la manière suivante :

- 11 ATU¹ (11 en 2020)
- 34 DICT² (35 en 2020)
- 19 DT³ (19 en 2020)
- 41 DT-DICT (27 en 2020)

Sur le périmètre global GreenAlp, 99% 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 2021 GreenAlp a détecté 4508 mètres de BT et 4251 mètres de réseau HTA sur votre commune.

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

Au total 27489 mètres de réseau sont en classe A sur votre commune.

Maintenance et exploitation électricité

GreenAlp a réalisé son programme d'élagage.

¹ Attestation Travaux Urgents

² Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux

³ Déclaration de projets de Travaux

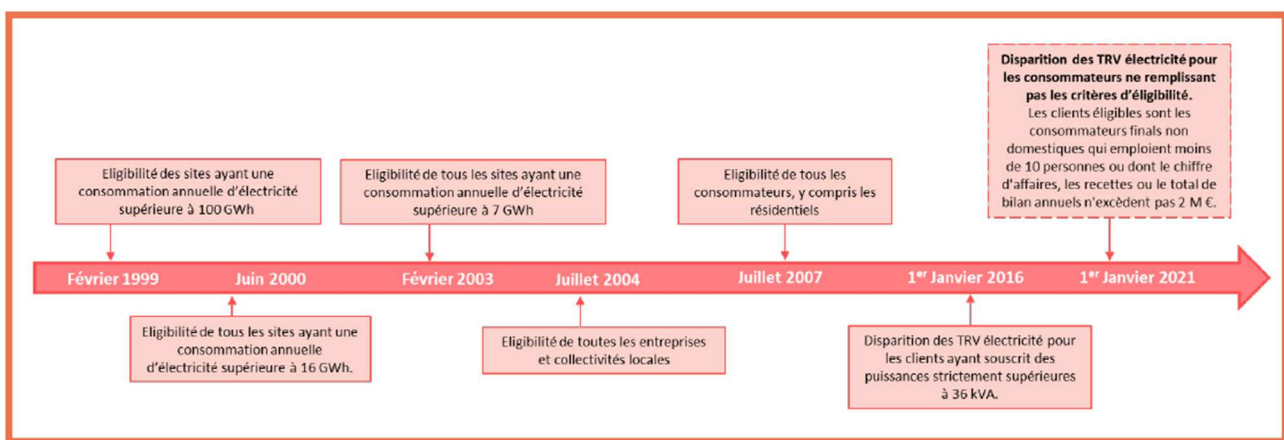
6.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTS

Relations avec les clients

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

Relations avec les acteurs du marché

Le marché de l'énergie a continué à s'ouvrir progressivement 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) :



L'exercice 2021 a vu l'arrivée d'un nouveau fournisseur sur les territoires GreenAlp : au 31/12/2021 29 Fournisseurs (28 en 2020) ont signé un contrat GRD-Fournisseur pour l'électricité.

Producteurs Électricité sur votre commune

En ce qui concerne la production d'électricité, le réseau d'Allevard compte 48 (47 année 2020) sites injecteurs photovoltaïques. La production annuelle est de 238 MWh (228 année 2020).

7. FOURNITURES AUX TARIFS REGLEMENTES (FR)

7.1 SATISFACTION CLIENT

Aujourd'hui trois types de mesures sont réalisées tout au long de l'année :

- Une enquête de satisfaction à chaud envoyée dans un délai <24H suite à une interaction client (souscription, intervention, contact et réclamation). Cette enquête cible les clients particuliers et a pour objectif de réagir au plus vite et au plus près des incidents clients, pour détecter et rattraper 100% des clients insatisfaits. En 2021, **2289 clients particuliers** ont été interrogés (soit 190 en moyenne/mois).
- Une enquête de satisfaction à tiède menée une fois par mois par téléphone auprès des clients professionnels suite à une souscription, intervention, réclamation ou un contact (faible appétence email pour derniers). L'objectif de cette enquête est aussi de détecter les insatisfactions et les traiter dans un délai rapide. Cette enquête va être menée à chaud courant 2022 (soit dans un délai <24H). En 2021, **360 clients professionnels** ont été interrogés.
- Un baromètre annuel sur les cibles particuliers et professionnels dont l'objectif est de mesurer et analyser la satisfaction et la fidélité des clients de manière approfondie. Cette enquête permet d'identifier les axes prioritaires d'amélioration de la relation client à moyen et long terme. En 2021, ce sont **501 clients particuliers** interrogés par échantillonnage et **400 clients professionnels**.

Depuis 2019, et afin de se comparer aux standards la mesure de la satisfaction, GEG suit trois indicateurs principaux qui sont la **CSAT** (Customer Satisfaction Score), le **NPS** (Net Promoter Score) et le **CES** (Customer Effort Score). Ils permettent respectivement de mesurer :

- Le degré de satisfaction global
- Le degré de satisfaction et de fidélisation des clients
- Le niveau d'effort fourni par le client (élevé, moyen ou faible)

Pour ces trois principaux indicateurs, le client donne une note de satisfaction comprise entre 0 et 10. Les notes 9 et 10 permettent de connaître les clients dits « promoteurs » de la marque GEG ou de ses offres et prestations. Le NPS et le CES se notent sur une échelle de -100 à +100 quand la CSAT se note sur une échelle de 0 à 10. Le niveau de satisfaction au global des clients GEG reste de très bon niveau.

Principaux indicateurs de satisfaction	Clients Particuliers			Clients Professionnels		
	dans le secteur de l'énergie moyenne : NPS est de +8 et le CES moyen de +38.			dans le secteur de l'énergie moyenne : NPS est de -8 et le CES +40.		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Satisfaction Globale Note sur 10	8	7,8	7,7	7,9	7,9	7,9
NPS (recommandation) Note de - 100 à +100	28	21	+7	19	+23	+11
CES (Effort) Note de - 100 à +100	42	51	+25	25	+13	+10
Image Note en %	92%	93%	92%	88%	93%	93%
Qualité de service offert Note sur 10	8,1	8	7,7	7,6	8,3	7,7
Informations communiquées Note sur 10	7,9	NC	8,4	7,1	8.4	7,7

La satisfaction des Clients GEG

Clients Particuliers : même si les principaux indicateurs sont en baisse, GEG continue de bénéficier en 2021 d'une excellente image auprès de ses clients particuliers. La bonne perception de GEG en tant que fournisseur est consolidée par confiance que les clients ont dans l'entreprise (+9 points). La notoriété de GEG se construit davantage via le bouche à Oreille.

Clients Professionnels : La satisfaction globale reste élevée et stable chez les clients professionnels. Elle vient consolider l'image très positive perçue. GEG est perçue comme étant une entreprise de confiance et compétente. Les professionnels perçoivent davantage ses engagements RSE.

GEG est de plus en plus reconnu par ses clients comme étant un acteur historique, local, de proximité et de solidarité.

Le programme d'excellence client lancé au sein de GEG fin 2020 pour d'améliorer l'animation de la satisfaction client et la mise en place des actions correctives pour garder le client au centre des processus se poursuit en 2021.

7.2 SERVICES À LA CLIENTÈLE

Accès à l'énergie avec électricité ou gaz immédiatement disponible

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

Pour répondre à ce besoin, GEG développe :

- Une optimisation continue du site internet de GEG, pour un accès plus fluide aux informations pertinentes,
- Un blog 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 des clients,
- Les souscriptions de contrats par simple mutation entre le client précédent et le nouveau client, sans interruption de fourniture,
- Le "libre-service" qui consiste, à la résiliation du contrat du client précédent, à laisser l'énergie disponible pendant un certain temps, même en l'absence de nouveau client.

Maîtrise de l'énergie

CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE (CEE)

Créé par la loi de programmation fixe les orientations de la politique énergétique (POPE), du 13 juillet 2005, le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) incite les fournisseurs d'énergie dont les ventes dépassent un seuil fixé par décret (les « obligés ») à promouvoir l'efficacité énergétique auprès de leurs clients. Pour ce faire il est imposé aux « obligés » une obligation triennale de réalisation d'économies d'énergie, calculée en fonction du prix TTC des énergies et des volumes de vente en kWh. Cette obligation est chiffrée en kWh cumac* d'énergie finale.

LE DISPOSITIF DES CEE SE DIVISE EN PLUSIEURS PERIODES

- **Janvier 2006 à juin 2009, 1^{ère} Période d'obligation** : GEG a rempli et dépassé l'objectif fixé par l'État de réaliser 107 GWhcumac. GEG a pu stocker 27 GWhc, ces CEE venant s'ajouter aux certificats à venir.
- **Juin 2009 à fin 2010, Période de transition** : phase de consultation pour établir un retour d'expérience sur la 1^{ère} période afin de définir les nouvelles règles de la seconde période. En fin d'année GEG a enregistré 115 GWhcumac.
- **Janvier 2011 à Décembre 2014, 2^{ème} période d'obligation** : le décret n° 2010-1664 du 29 décembre 2010 a défini les nouvelles règles. L'obligation de GEG pour cette période est de 630 GWhcumac. A la fin de la période GEG a sur son compte au registre national des CEE 610GWhcumac certifiés, et 211GWhcumac en cours d'instruction. L'obligation a donc été remplie.
- **Janvier 2015 au 31 Décembre 2017, 3^{ème} période d'obligation** : Une franchise de 400 GWh pour chaque énergie (électricité/gaz) et le basculement des clients TR Jaune et Vert de GEG

à GEG Source d'Énergies en offre de marché ont permis à GEG d'éviter d'être obligé en gaz et de n'avoir qu'une faible obligation triennale classique de 61,28 GWhc en électricité. Cette période a vu naître en 2016 une nouvelle obligation au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique. Elle se calcule en multipliant par un coefficient de 0,321 le montant de l'obligation classique. L'obligation précarité se monte à 2.21 GWhcumac sur 2 ans (2016-2017).

- **Janvier 2015 au 31 Décembre 2017, 3^{ème} période d'obligation** : Une franchise de 400 GWh pour chaque énergie (électricité/gaz) et le basculement des clients TR Jaune et Vert de GEG à GEG Source d'Énergies en offre de marché ont permis à GEG d'éviter d'être obligé en gaz et de n'avoir qu'une faible obligation triennale classique de 61,28 GWhc en électricité. Cette période a vu naître en 2016 une nouvelle obligation au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique. Elle se calcule en multipliant par un coefficient de 0,321 le montant de l'obligation classique. L'obligation précarité se monte à 2.21 GWhcumac sur 2 ans (2016-2017).
- **Janvier 2018 au 31 Décembre 2021, 4^{ème} période d'obligation** : L'obligation de GEG en électricité est de 143 GWhc en classique et 48 GWhcumac en précarité sur la période. Cette augmentation de 200% fait suite à la fusion avec les régies Elise, à un nouveau mode de calcul de l'obligation ainsi qu'à un rallongement d'un an de la période initialement triennale.

Partenariats en faveur de l'économie locale, des programmes de maîtrise de l'énergie et du développement des énergies renouvelables –

En 2021, GEG a continué de renforcer la relation avec ses partenaires et a repris l'ensemble des activités.

Partenaire des CCAS

Le partenariat historique entre GEG et les CCAS porte sur des dispositifs d'accompagnement :

- Des aides financières vers les clients via le chèque énergie GEG
- L'accompagnement des Grenoblois en difficultés de paiement vers une CESF (Conseillère en Économie Sociale et Familiale) pour un point budgétaire global (Plateforme Budget)
- L'orientation des clients en situation de vulnérabilité énergétique pour un accompagnement par la « Plateforme Précarité Énergétique » multipartenaires, pilotée par les CCAS de Grenoble,
- La formation du personnel des CCAS de Grenoble aux questions énergétiques,
- La diffusion d'informations MDE, chèques énergie, et l'accès aux droits (com., réunions publiques, partenaires, etc.)

L'année 2021 est très positive :

- Les liens entre le PIF, le service recouvrement et le conseiller en énergie solidaire GEG restent solides. Les process mis en place sont efficaces.
- Augmentation significative du nombre d'orientations avec un renforcement du travail du conseiller en énergie solidaire qui a largement contribué à cette hausse.

7.3 GESTION DES RÉCLAMATIONS

La gestion des réclamations reste un sujet d'attention majeur pour GEG avec de nombreuses réunions de sensibilisation effectuées auprès des équipes en contact avec la clientèle, tout au long de l'année.

Le programme Excellence Clients va permettre de retravailler le process réclamations et le rendre plus efficace.

673 réclamations ont été enregistrées côté Fournisseur en 2021 pour le groupe GEG : (581 en 2020)

Types	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Facturation, Relances et Règlements	312	234	220	277	360	255
Comptabilité (critère auparavant pris en compte dans Facturation, Relances et Règlement)	-	-	-	-	-	9
Accueil et mise en œuvre du contrat	97	67	50	94	183	101
Intervention	86	85	84	128	162	182
Site Internet de GEG	21	1	2	1	7	6
Autres	63	34	21	34	31	120
Total	493	336	293	406	581	673

Des actions correctives sont listées et suivies en étroite relation avec les départements concernés.

7.4 GESTION DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ

Mise en place, gestion et suivi du Chèque Energie en remplacement du Tarif de Première Nécessité (TPN) et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

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, le chèque énergie remplace les tarifs sociaux de l'énergie (TPN, TSS). 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 en avril au domicile du bénéficiaire par le ministère et reste valable jusqu'au 31 mars de l'année suivante.

Un décret publié au Journal officiel du 1^{er} décembre 2021 revalorise de 100 € le montant du chèque énergie au titre de 2021. Un chèque énergie complémentaire de 100 € a été envoyé automatiquement en décembre 2021 aux ménages bénéficiaires du chèque énergie, quel que soit leur type de chauffage.

Le montant du chèque énergie est déterminé en fonction des revenus et de la composition du foyer.

Avec le chèque énergie, les bénéficiaires ont des droits et des réductions auprès du fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel :

- En cas de déménagement : pas les frais de mise en service du contrat.
- En cas d'incident de paiement : maintien de la puissance électrique pendant la période de trêve hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars) et d'une réduction des frais liés à une intervention en cas d'impayés (réduction de puissance ou suspension d'alimentation) d'une exonération, le cas échéant, des frais liés à un rejet de paiement

En 2021, le montant du chèque varie entre 48 € et 277 € par an comme pour l'année 2020 hors chèque complémentaire de décembre 2021 de 100€

Pour la campagne 2021, sur la commune **d'Alleverd**, ce sont **375 chèques** (77 en 2020) qui ont été reçus par GEG pour un montant moyen de **79 €** (103 € en 2020).

GEG continue à faciliter au maximum la transition vers le chèque énergie, expliquer le dispositif, et former au maximum ses partenaires et ses clients pour diminuer le non-recours aux droits, orienter et informer.

GEG a aussi mis en place des moyens conséquents en back office pour enregistrer les chèques dans les meilleurs délais, et mettre en œuvre les changements dans les systèmes d'information.

Précisions sur les dispositifs d'aide

FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

GEG est signataire des conventions relatives au Fonds de Solidarité Logement mises en place entre le département de l'Isère et les distributeurs d'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.

GEG et les distributeurs d'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 3000 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 maintien d'énergie à un client pour lequel ce service n'avait pas été proposé ou à un client qui l'avait initialement refusé.

GEG apporte un soutien financier important au dispositif du FSL : **55 000 €** en 2021 (dont 5 000 € pour l'ensemble des Concessions de l'Isère).

Évolution des contributions financières de GEG en euros.

ANNEES	FSL
2016	50 000
2017	50 000
2018	54 836
2019	55 000
2020	55 000
2021	55 000

Au titre de l'année **2021**, la convention de partenariat entre GEG et le CCAS de la ville d'Alleverd s'est élevée à **1590,50 €**.

7.5 RÉPARTITION DES FACTURATIONS TRV BLEU RÉSIDENTIELS ET NON RÉSIDENTIELS

Années	Facturation non rés kWh	Facturation rés kWh	Total général	Non résidentiels	Résidentiels
2020	2 932 652	13 585 086	16 517 738	18%	82%
2021	*	*	15 096 186	*	*

*La migration de Flowers à Efluid ne permet pas cette année de collecter les chiffres.

7.6 SOUSCRIPTIONS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS (ELECTRICITÉ)

Années	Nombre de souscriptions
2021	463

7.7 RÉSILIATIONS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS (ELECTRICITÉ)

Années	Nombre de résiliations
2021	463

7.8 CLIENTS MENSUALISÉS TARIFS BLEU RÉSIDENTIELS

Années	Nbre total de contrats TRV Bleu RES Mensualisation	Nbre total de contrats TRV Bleu RES Prélèvement	Nbre total de contrats TRV Bleu RES sans prélèvement	Nbre total de contrats TRV Bleu RES	% clients TRV Bleu résidentiels mensualisés
2021	1104	848	1251	3203	34%

8. DONNEES COMPTABLES

8.1 COMPTES DE RESULTAT

GREENALP

en k€	2021	2020
	Réalisé	Réalisé
Ventes électricité	1 098	1 026
Achats électricité	254	248
Subventions d'exploitation	0	0
Marge électricité	844	778
Ventes gaz	0	0
Achats gaz	0	0
Subventions d'exploitation	0	0
Marge gaz	0	0
Production vendue et immobilisée	162	109
Production de l'exercice	1 006	887
Achats mat consommables	65	43
Charges externes	210	283
Impôts et taxes	6	8
Charges de perso (yc personnel ext)	208	167
Autres charges et produits	29	15
Face	32	37
Fonds de péréquation	0	0

Redevance de concession	31	31
Dotations nettes aux amortissements biens en concession	39	34
Dotations aux amortissements biens de reprise	0	0
Dotations aux amortissements biens privés	5	7
Cessions internes	0	0
Résultat d'exploitation	381	263
Résultat financier	(0)	(2)
Résultat exceptionnel	0	0
IS	104	75
Participation des salariés	3	2
Résultat net	274	185

GEG

en k€	2021	2020
	Réalisé	Réalisé
Ventes électricité	3 931	2 040
Achats électricité	3 866	2 072
Subventions d'exploitation	75	281
Marge électricité	140	250
Ventes gaz	0	0
Achats gaz	0	0
Subventions d'exploitation	0	0
Marge gaz	0	0
Production vendue et immobilisée	59	54
Production de l'exercice	199	304
Achats mat consommables	4	0
Charges externes	33	52
Impôts et taxes	4	6
Charges de perso (yc personnel ext)	45	60
Autres charges et produits	4	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	9	18
Cessions internes	(6)	(13)
Résultat d'exploitation	105	169
Résultat financier	(0)	(0)
Résultat exceptionnel	0	0
IS	33	40
Participation des salariés	1	0
Résultat net	71	128

8.2 INVENTAIRE DES OUVRAGES

GREENALP

BIENS DE RETOUR mis en concession par le concédant - 31/12/2021

Allevard	valeur brute	Amortissements	valeur nette
Réseaux HTA	1 367 652	217 000	1 150 652
Réseaux HTA aérien	135 481	22 679	112 801
Réseaux BT	1 050 593	196 766	853 827
Réseaux BT aérien	29 870	18 293	11 576
Postes HTA/BT transformateurs	124 642	30 065	94 576
Postes HTA/BT cellules HTA	194 379	55 324	139 055
Branchements BT	557 673	124 285	433 388
Comptage - compteurs électricité - disjoncteurs	78 466	32 890	45 576
Total électricité	3 538 755	697 303	2 841 452

BIENS DE RETOUR mis en concession par le concessionnaire 31/12/2021

Allevard	valeur brute	Amortissements	valeur nette
Branchements BT	81 180	3 470	77 710
Coffrets BT	2 630	340	2 290
Colonnes Montantes	1 480	195	1 285
P.S. Cellules & Appareillages	6 204	487	5 717
P.S. Télécommande 175 Hz	147 776	15 452	132 324
Postes HTA/BT Génie Civil	39 247	3 417	35 831
Postes HTA/BT Mat BT Aux	26 249	3 309	22 940
Postes HTA/BT Transfos HTA	7 725	191	7 535
Postes sources - Communs	5 166	408	4 758
Réseaux BT	264 859	17 540	247 319
Réseaux BT aérien	13 387	1 479	11 908
Réseaux HTA	937 563	74 365	863 198
Réseaux HTA aérien	83 939	7 557	76 382
Réseaux HTA - Aériens supports	14 218	795	13 423
Réseaux Télécontrôle	66 695	4 891	61 805
Téléconduite Télécom Radio	3 031	1 212	1 819
Total électricité	1 701 351	135 108	1 566 243

En cours Electricité			295 956
----------------------	--	--	---------

BIENS DE RETOUR mis en concession par le concédant & le concessionnaire 31/12/2021

Réseaux HTA	2 305 215	291 365	2 013 850
Réseaux HTA aérien	219 419	30 236	189 184
Réseaux BT	1 315 452	214 306	1 101 146
Réseaux BT aérien	43 257	19 773	23 484
Réseaux HTA - Aériens supports	14 218	795	13 423
Postes HTA/BT transformateurs	132 367	30 256	102 111
Postes HTA/BT cellules HTA	194 379	55 324	139 055
Branchements BT	638 854	127 755	511 099
Comptage - compteurs électricité - disjoncteurs	78 466	32 890	45 576
Coffrets BT	2 630	340	2 290
Colonnes Montantes	1 480	195	1 285
P.S. Cellules & Appareillages	6 204	487	5 717
P.S. Télécommande 175 Hz	147 776	15 452	132 324

Postes HTA/BT Génie Civil	39 247	3 417	35 831
Postes HTA/BT Mat BT Aux	26 249	3 309	22 940
Postes sources - Communs	5 166	408	4 758
Réseaux Télécontrôle	66 695	4 891	61 805
Téléconduite Télécom Radio	3 031	1 212	1 819
Total électricité	5 240 106	832 411	4 407 695

En cours Electricité			295 956
----------------------	--	--	---------

8.3 ANNEXE INVENTAIRE DES OUVRAGES

Passif du concédant au 31/12/2021

Electricité	2021
Droit du concédant	2 841 452
Financement tiers nets	227 900
Total électricité	3 069 351

9. ANNEXES

9.1 ANNEXES CONCESSION DE DISTRIBUTION

ANNEXE DECRETS ET ARRETES TARIFAIRES

DÉLIBÉRATION N°2021-13

Délibération n° 2021-13 du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043412090>

DÉLIBÉRATION N°2021-12

Délibération n° 2021-12 du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de transport d'électricité (TURPE 6 HTB)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043412081>

DÉLIBÉRATION N°2021-211

Délibération n° 2021-211 du 1er juillet 2021 portant décision sur les prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043879790>

ANNEXE CATALOGUE DE PRESTATIONS ELECTRICITE

<https://greenalp.fr/363-toute-la-documentation.htm>

9.2 ANNEXES CONCESSION FOURNITURE

ANNEXE DECRETS ET ARRETES TARIFAIRES

NOR : CREX2103360X

Délibération n° 2021-08 du 14 janvier 2021 portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000043081939

NOR : TRER2121878S

Décision du 29 juillet 2021 relative aux tarifs réglementés de vente de l'électricité applicables aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine continentale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876430>

NOR : TRER2121880S

Décision du 29 juillet 2021 relative aux tarifs réglementés de vente de l'électricité applicables aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine continentale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876430>

NOR : TRER2121884S

Décision du 29 juillet 2021 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/JORFTEXT000043876480>

ANNEXE TARIFAIRE ELECTRICITE

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