



Service proposé
en partenariat
avec les communes
**Rhône-Alpes &
Bourgogne**



Préven@nce Travaux

Être alerté des coupures d'électricité pour travaux

En Bref

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

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

Consciente de la gêne occasionnée pour ses clients, mais aussi de la difficulté engendrée par ces situations pour les Communes, Enedis propose un service gratuit pour les particuliers des régions Rhône-Alpes et Bourgogne : Prévenance Travaux.

En quoi consiste ce service ?

- Informer les clients particuliers en amont des coupures d'électricité pour travaux programmés par email. L'information concerne la nature des travaux, la localisation et les plages horaires de coupure.
- Un service simple et gratuit à activer sur un portail internet dédié :

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





Enedis,

Entreprise de Service Public

Enedis est une **entreprise de Service Public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité** qui emploie 38 000 personnes.

Au service de **35 millions de clients**, elle développe, exploite, modernise **1,4 million de kilomètres de réseau électrique basse et haute tension** (220 et 20.000 Volts) et gère les données associées.

Enedis réalise les **raccordements** des clients, le **dépannage** 24h/24, 7J/7, le **relevé des compteurs** et toutes les **interventions techniques**. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

Pour plus d'information, rendez-vous sur www.enedis.fr.

Chiffres clés Enedis 2016

- 35 millions de clients sur 95 % du territoire métropolitain
- 3,1 milliards d'euros d'investissement en 2016
- 11 millions d'interventions par an
- 1,3 million de km de réseau électrique gérés



enedis.fr



[enedis.officiel](https://www.facebook.com/enedis.officiel)



[@enedis](https://twitter.com/enedis) / [@enedis_rhod/](https://twitter.com/enedis_rhod/)
[@enedis_alpes/](https://twitter.com/enedis_alpes/)
[@enedis_avergne](https://twitter.com/enedis_avergne)



[enedis.officiel](https://www.youtube.com/enedis.officiel)

Les étapes



Le n° dépannage
Enedis : 09 726 750
+ les 2 chiffres de
votre département

Le client s'inscrit sur le site



1

Le client se connecte sur le site :
<http://www.enedis-prevenance.fr/>

Et renseigne ses coordonnées :

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

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

*A propos des données personnelles :

Le service Prévenance Travaux est proposé par Enedis à ses clients particuliers. Les données collectées servent à contacter les clients lors d'interventions sur le réseau, et dans ce cas à les prévenir lors d'interventions planifiées sur le réseau. Elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers pour quelque raison que ce soit. Le client peut à tout moment contacter Enedis pour faire rectifier ces données, par courrier, à l'adresse suivante : Enedis Direction Régionale Sillon Rhodanien, Service Client, 288 rue Duguesclin, 69003 Lyon Cedex 3

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

Pour assurer ses activités d'exploitation, **d'entretien et d'amélioration de la qualité du réseau de distribution d'électricité**, Enedis doit parfois procéder à des coupures de courant.

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

Enedis
planifie les travaux

2



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

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



*Cas particulier :

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

Le client reçoit un email



3

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

Ce mail reprend :

- Les **coordonnées du client**
- Le **motif de la coupure**
- La **date**
- La **durée**
- La possibilité d'un envoi de SMS est en cours de développement.

**Le client peut ainsi s'organiser en anticipant la coupure.
Il pourra bénéficier de nouveaux services développés par Enedis.**

*Bon à savoir :

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