

DEPARTEMENT
DES
DEUX-SEVRES



VILLE DE NIORT

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 23 NOVEMBRE 2020

Conseillers en exercice : 45

Votants : 41

Convocation du Conseil Municipal :
le 17/11/2020

Affichage du Compte-Rendu Sommaire
et affichage intégral :
le 30/11/2020

Délibération n° D-2020-362

Electricité - Concession de distribution publique - Compte
rendu annuel de concession année 2019 - Contrôle du service
public délégué

Président :

MONSIEUR JÉRÔME BALOGÉ

Présents :

Monsieur Jérôme BALOGÉ, Monsieur Dominique SIX, Madame Rose-Marie NIETO, Monsieur Michel PAILLEY, Madame Christelle CHASSAGNE, Monsieur Nicolas VIDEAU, Madame Jeanine BARBOTIN, Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE, Madame Anne-Lydie LARRIBAU, Monsieur Elmano MARTINS, Madame Christine HYPEAU, Monsieur Bastien MARCHIVE, Madame Florence VILLES, Monsieur Philippe TERRASSIN, Madame Valérie BELY-VOLLAND, Monsieur Thibault HEBRARD, Madame Sophie BOUTRIT, Madame Aurore NADAL, Monsieur Guillaume JUIN, Madame Marie-Paule MILLASSEAU, Monsieur Florent SIMMONET, Madame Yvonne VACKER, Monsieur Eric PERSAIS, Monsieur François GUYON, Madame Lydia ZANATTA, Madame Ségolène BARDET, Monsieur Nicolas ROBIN, Madame Mélina TACHE, Monsieur Hervé GERARD, Madame Noémie FERREIRA, Monsieur David MICHAUT, Madame Aline DI MEGLIO, Monsieur Karl BRETEAU, Madame Fatima PEREIRA, Monsieur Baptiste DAVID, Monsieur François GIBERT, Madame Cathy GIRARDIN, Monsieur Sébastien MATHIEU, Madame Véronique BONNET-LECLERC.

Secrétaire de séance : Aurore NADAL

Excusés ayant donné pouvoir :

Monsieur Romain DUPEYROU, ayant donné pouvoir à Monsieur Thibault HEBRARD, Madame Yamina BOUDAHMANI, ayant donné pouvoir à Madame Christine HYPEAU, Monsieur Gerard LEFEVRE, ayant donné pouvoir à Monsieur Jérôme BALOGÉ, Madame Stéphanie ANTIGNY, ayant donné pouvoir à Monsieur Nicolas VIDEAU

Excusés :

Monsieur Jérémy ROBINEAU, Madame Elsa FORTAGE.

Direction de l'Espace Public

**Electricité - Concession de distribution publique -
Compte rendu annuel de concession année 2019 -
Contrôle du service public délégué**

Monsieur Dominique SIX, Adjoint au Maire expose :

Mesdames et Messieurs,

Sur proposition de Monsieur le Maire

En mars 1998, la distribution publique d'électricité a été concédée à Electricité de France sur une partie du territoire de la Ville de Niort pour une durée de 15 ans.

Depuis 2004, l'activité distribution d'électricité a été séparée juridiquement des autres activités d'EDF et deux interlocuteurs font désormais partie intégrante du contrat :

- Electricité de France (EDF) et notamment sa branche commerciale pour l'activité de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, y compris le tarif de première nécessité (TPN) ;
- ENEDIS (changement de nom d'ERDF au 1er juin 2016) pour la gestion du réseau public de distribution d'électricité concédé.

En mai 2013, la concession de distribution et de fourniture d'électricité a été renouvelée pour une durée de 23 ans.

L'article 32 du cahier des charges de concession prévoit que le concessionnaire présente, chaque année, un compte rendu d'activités pour l'année écoulée faisant apparaître notamment un rapport d'exploitation, un bilan annuel des investissements réalisés et un rapport sur la qualité du service.

En outre, l'article L.2224-31 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) dispose que la collectivité, en tant qu'autorité concédante, assure le contrôle du réseau public de distribution d'électricité.

En juin 2020, ENEDIS a remis à la Ville de Niort le compte rendu annuel d'activité de l'année 2019.

Comme le prévoit l'article L.1413-11 du CGCT, ce rapport a été examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie le 12 novembre 2020.

Le rapport de contrôle a été effectué par les services de la Ville.

Il est demandé au Conseil municipal de bien vouloir :

- prendre acte de la production du compte-rendu annuel 2019 remis par ENEDIS, délégataire du service public de distribution et de fourniture d'électricité sur une partie du territoire de la Ville de Niort ;
- prendre acte du rapport annuel de contrôle de la concession d'électricité 2019.

Monsieur le Maire n'ayant pas pris part au vote et portant le pouvoir de Monsieur Gérard LEFEVRE, Conseiller municipal.

**LE CONSEIL
ADOpte**

Pour :	41
Contre :	0
Abstention :	0
Non participé :	2
Excusé :	2

Pour le Maire de Niort,
Jérôme BALOGÉ
L'Adjoint délégué

Signé

Dominique SIX



CONCESSION POUR LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ELECTRICITE



**Compte-rendu de
l'activité d'ENEDIS
pour le développement et
l'exploitation du réseau
public de distribution
d'électricité**

**RAPPORT DE
CONTRÔLE 2020
(au titre des données de
l'année 2019)**

Le présent rapport concerne uniquement le contrôle de la concession confiée à ENEDIS



SOMMAIRE

Introduction

Le système électrique français.....	Page 3
L'organisation administrative des réseaux électriques.....	Page 3
Les missions de service public.....	Page 3
L'obligation de contrôle.....	Page 3
La maîtrise d'ouvrage.....	Page 3

La concession au 31 décembre 2019

Le territoire de la concession.....	Page 4
Le contrat de concession.....	Page 4
Les faits marquants 2019.....	Page 4
Les chiffres clés de la concession.....	Page 4

Le patrimoine technique

Le réseau moyenne tension dit HTA.....	Page 5
L'âge du réseau HTA.....	Page 5
Le réseau basse tension dit BT.....	Page 5
L'âge du réseau BT.....	Page 5
Les postes de transformation HTA/BT.....	Page 5

La qualité de l'électricité transportée

La continuité d'alimentation.....	Page 6
La qualité de tension.....	Page 6

Les actions du concessionnaire

Les dépenses d'investissement.....	Page 6
Les compteurs communicants.....	Page 6
Les dépenses d'entretien	Page 7

Le domaine financier

Le patrimoine comptable au 31.12.2019.....	Page 7
Les provisions pour renouvellement.....	Page 7
L'origine des financements.....	Page 7
Les droits du concédant au 31 .12.2019.....	Page 8
Le résultat d'exploitation du concédant.....	Page 8
La contribution à l'équilibre.....	Page 8
La participation au titre de l'article 8.....	Page 8

Les données de la distribution publique

Les usagers du distributeur ENEDIS.....	Page 9
La clientèle	Page 9
La consommation.....	Page 9
Les producteurs.....	Page 9
Les raccordements et la qualité de service.....	Page 9
Les réclamations des usagers	Page 9
Les usagers du fournisseur EDF.....	Page 10
Les usagers aux tarifs réglementés de vente.....	Page 10
Les réclamations des clients EDF.....	Page 10
es situations d'impayés.....	Page 10
Le chèque énergie.....	Page 10

Les axes du contrôle

Les points positifs.....	Page 11
Les points négatifs.....	Page 11



L'organisation administrative des réseaux électriques

Le cadre réglementaire de l'organisation de la distribution publique de l'électricité a beaucoup évolué au fil du temps en renforçant le rôle des collectivités locales. Dès la fin du XIX^{ème} siècle, elles sont un maillon essentiel de la distribution d'électricité.

Aussi, la loi du 5 avril 1884 relative à l'organisation municipale déclare les communes compétentes pour organiser les services publics locaux pour la distribution de l'eau, du gaz ou de l'électricité. Elles sont désignées comme propriétaire des lignes de distribution publique d'électricité sur leur territoire. Cette disposition est toujours en cours.

Peu à peu, la production et la distribution de l'électricité nécessitent des règles d'exploitation et de sécurité. La loi du 15 juin 1906 établit ces règles sous la forme de concession.

En milieu urbain, les concessionnaires sont en majorité des sociétés privées qui rentabilisent le coût de création et d'exploitation du réseau par le produit de la vente d'électricité. Dès les premiers réseaux électriques en 1903, le réseau des zones urbaines s'étend donc rapidement.

En revanche, l'électrification rurale ne commence qu'en 1920 et de manière hétérogène. Ici, ce sont les communes ou leur groupement qui jouent un rôle moteur en supportant la plus grande part des investissements. Parallèlement, des coopératives d'électricité sont créées par des agriculteurs.

En 1934, les collectivités organisatrices des services publics d'énergie se regroupent afin de défendre leurs intérêts communs et créent la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Après-guerre, la création d'un service public unique de l'électricité devient alors une nécessité. La loi du 8 avril 1946 nationalise les entreprises privées de production, de transport et de distribution de l'électricité et leur substitue Electricité De France (EDF), établissement public à caractère industriel et commercial. Elle confirme alors l'existence du régime de la délégation de service public (par le biais d'un contrat de concession) avec EDF comme seul concessionnaire possible. Cette loi laisse toutefois subsister les régies et les entreprises locales de distribution (ELD) créées sous la forme de société d'économie mixte ou de société coopérative.

De 2000 à 2006, l'ouverture progressive des marchés de l'énergie à la concurrence renforce le rôle des autorités concédantes de la distribution d'électricité.

La loi du 4 août 2008, dite de modernisation de l'économie, relative au développement du très haut débit, autorise les autorités organisatrices des réseaux de distribution d'électricité à assurer, en complément des travaux qu'elles réalisent sur ces réseaux, la maîtrise d'ouvrage et l'entretien d'infrastructure de génie civil destinées au passage de réseaux de communications électroniques.

La loi du 7 décembre 2010, dite loi NOME, prévoit la réorganisation et la régulation de ce marché sur la base d'un encouragement de la concurrence avec un principe de réversibilité. Cette loi est basée sur un équilibre entre régulation et respect d'une volonté européenne de mise en concurrence des fournisseurs d'énergie.

Les missions de service public

Les missions de service public sont définies à l'article 1 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité :

- La contribution à l'indépendance et à la sécurité d'approvisionnement, à la qualité de l'air et à la lutte contre l'effet de serre, à la gestion optimale et au développement des ressources nationales, à la compétitivité de l'activité économique et à la maîtrise des choix technologiques d'avenir, à la maîtrise de la demande d'énergie et à l'utilisation rationnelle de l'énergie
- La cohésion sociale et la lutte contre l'exclusion, le développement équilibré du territoire dans le respect de l'environnement, la recherche et le progrès technologique et la sécurité publique
- La garantie de l'approvisionnement sur l'ensemble du territoire de la concession
- Le respect des principes d'universalité, d'égalité, de continuité et d'adaptabilité dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coûts et d'efficacité économique sociale et énergétique.

Ces missions sont confiées à ENEDIS pour la distribution publique et à EDF pour la fourniture d'électricité au tarif règlement de vente (TRV).

L'obligation de contrôle

En tant que propriétaire, l'autorité concédante se doit de bien connaître son patrimoine, de suivre son évolution et d'assurer une mission de contrôle des concessionnaires désignés. L'article L.2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales dispose que « *les autorités concédantes exercent le contrôle du bon accomplissement des missions de service public fixées par les cahiers des charges de ces concessions* ».

L'objectif du contrôle est de vérifier, grâce à des indicateurs de performance, le bon accomplissement des objectifs de gestion du service public d'électricité, notamment la qualité des services rendus aux usagers tels que le traitement des réclamations ou la qualité de l'électricité distribués.

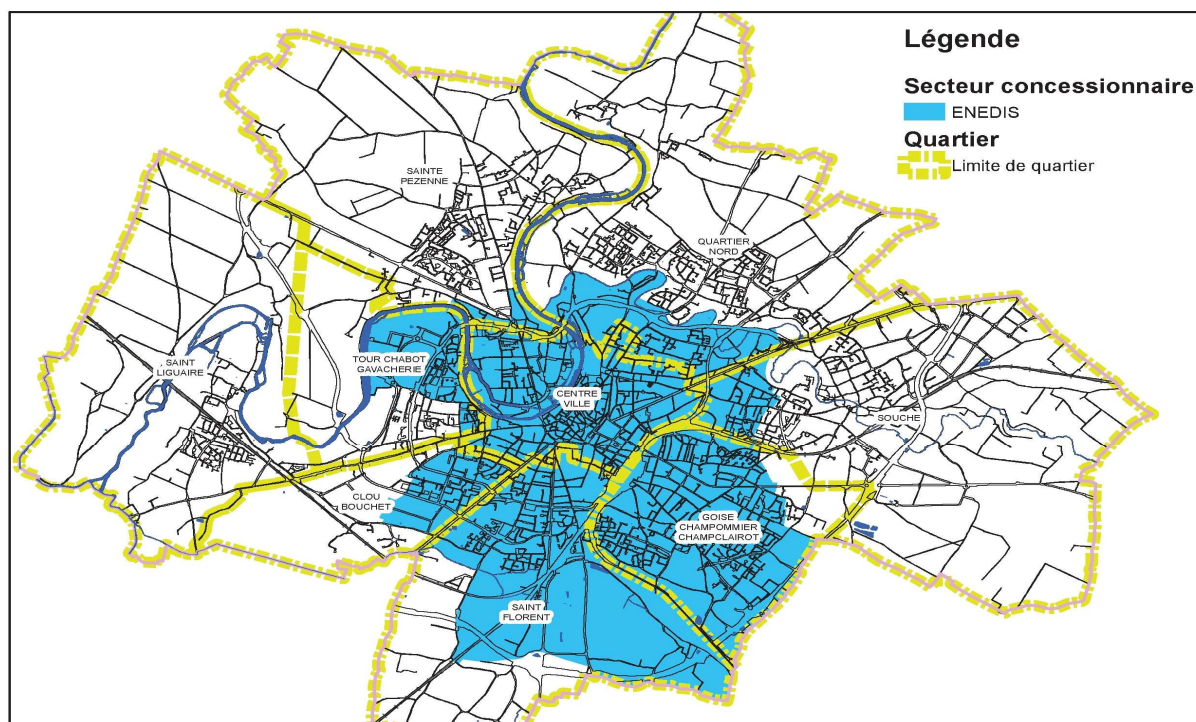
La synthèse et l'analyse de ces données doivent également permettre d'orienter les investissements et, à plus long terme, dans la perspective de la fin du contrat de concession, les conditions financières de sortie du contrat en fonction de l'évolution et de l'état prévisible du patrimoine.

La propriété des ouvrages

L'article 46 de la loi de nationalisation de 1946 indique que les collectivités locales sont propriétaires des installations sur le territoire de la concession. Les limites de propriété sont comprises entre les postes sources (limite entre RTE – Réseau de Transport d'Electricité - et ENEDIS) et les installations privées du client (compteur électrique ou disjoncteur).

La maîtrise d'ouvrage

Les collectivités concédantes conservent le droit de faire exécuter en tout ou partie à leur charge les travaux de premier établissement, de renforcement et d'extension.



Le territoire de la concession

Le réseau ENEDIS est réparti comme suit sur les 8 des 9 quartiers niortais où il est présent :

- Centre-ville : 100 %
- Goise/Champclairot/Champommier : 90 %
- St Florent et Clou-Bouchet : 60 %
- Tour Chabot/Gavacherie : 20 %
- Nord et Souché : 10 %
- St Pezenne : 3 %

Sur l'autre partie du territoire (anciennes communes ayant fusionné avec la commune de Niort entre 1964 et 1972), la distribution publique d'électricité est gérée par le Syndicat Intercommunal d'Energies des Deux-Sèvres (SIEDS), propriétaire de son réseau.

Le contrat de concession

Date d'effet du contrat en cours : 24 mai 2013 (renouvellement contrat précédent conclu en 1998)

Durée : 23 ans

Date de fin de contrat : 30 juin 2036

Au sens du cahier des charges de contrat de concession, le terme « concessionnaire » désigne respectivement :

- ENEDIS, gestionnaire du réseau de distribution pour la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution
- EDF pour la mission de fourniture d'énergie électrique aux usagers bénéficiant des tarifs réglementés de vente

Les faits marquants 2019

Signature d'une convention entre ENEDIS et l'association des Maires de France en faveur de la mobilité électrique dans les territoires

Publication le 26 novembre 2019 de la loi n° 2019-1428 d'orientation des mobilités en faveur de la mobilité électrique

Publication de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat dite « loi Energie Climat »

Mobilisation d'Enedis pour faire face à la tempête Miguel de l'Aquitaine survenue le 7 juin 2019

Les chiffres clés de la concession

27 352 usagers

134 km de longueur de réseau HTA (moyenne tension)

233 km longueur réseau BT (basse tension)

246 postes de transformation HTA-BT

138 installations de production

214 268 943 kWh d'énergie acheminée

18,7 mn temps de coupure moyen annuel

129 réclamations

39 142 k€ valeur brute de la concession

15 468 k€ valeur droit du concédant

LE PATRIMOINE TECHNIQUE

Le réseau de distribution publique d'électricité est constitué :

- du réseau moyenne tension (HTA), de 15 à 20 Kvolts, qui servent à alimenter depuis les postes sources, le réseau basse-tension et les clients directement raccordés au réseau HTA
- du réseau basse tension (BT), de 230 à 380 volts
- de postes de transformation HTA/BT

Le réseau moyenne tension dit HTA

Ce réseau, en faible progression par rapport à 2018, représente 134 233 mètres au 31.12.2019.

Le taux de réseau souterrain (91,40 %) se situe à un bon niveau. Ce qui est caractéristique du milieu urbain où le réseau aérien est moins réalisable qu'en milieu rural.

Néanmoins, la courbe d'évolution ci-contre permet de constater une stagnation des investissements sur la part restante en réseau fils nus qui constitue la technologie de réseau la plus vulnérable aux agressions extérieures. A fin 2019, le linéaire HTA du réseau aérien nu faible section s'élève à 11,6 km.

L'âge du réseau HTA

L'âge moyen du réseau de moyenne tension s'établit globalement à 26 ans en 2019.

Celui du réseau souterrain est de 24 ans.

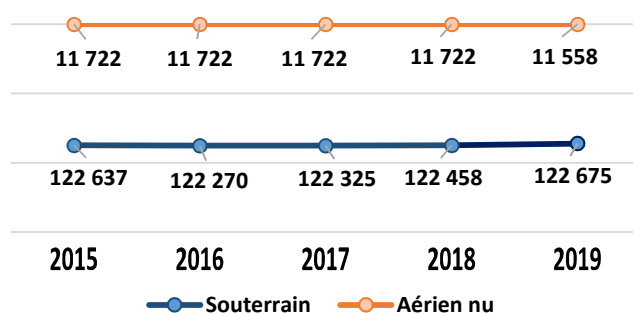
La valeur 40 ans constituant la durée d'amortissement des réseaux HTA, il en ressort que le réseau moyenne tension est amorti pour plus de 31 % de sa longueur (réseau construit avant 1980).

Le réseau aérien représente la part importante de ce réseau ancien pour 95 % avec un âge moyen qui atteint 48 ans.

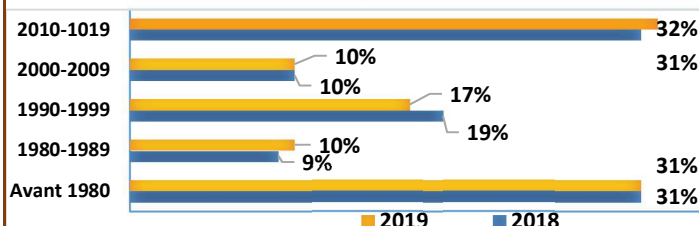
Le vieillissement du réseau est une conséquence directe de l'absence de programme pluriannuel visant spécifiquement au renouvellement des réseaux. En témoignent les 2,8 kms restants du réseau HTA souterrain en câbles à isolation papier (CPI) qui constituent également une part du réseau ancien (âge moyen 45 ans).

Les données fournis par Enedis n'apportent pas de précisions sur les caractéristiques permettant d'observer l'impact et les points de vulnérabilité liés au vieillissement du réseau HTA.

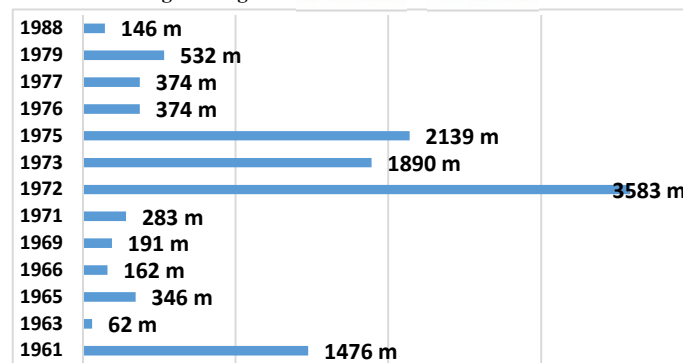
Evolution du réseau HTA (en m)



Réseau HTA par tranche d'âge



Age et longueur du réseau HTA en aérien nu



Le réseau basse tension dit BT

Le linéaire du réseau BT s'établit au 31 décembre 2019 à 233 296 mètres, en progression de 0,4 %.

La part du souterrain atteint 51,6 %. Le réseau aérien est construit pour 53 % en câbles torsadés isolés, technique de construction qui assure une bonne résistance aux aléas climatiques.

10 % de réseau aérien nu ont été résorbés durant les 5 dernières années. Au même rythme, ce réseau ne représenterait plus que 15 % du réseau basse tension en fin de concession au lieu de 23 % à fin 2019.

L'âge du réseau BT

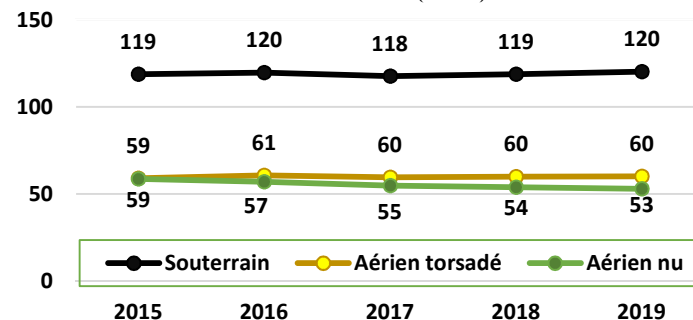
L'âge moyen du réseau BT est de 22 ans.

On constate que le réseau basse tension est amorti pour 23 % de sa longueur.

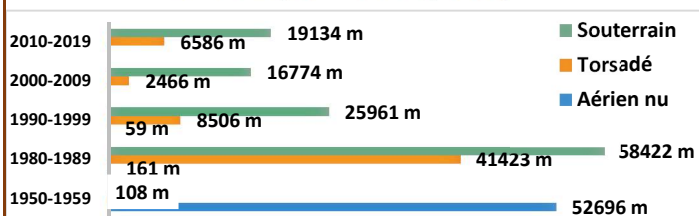
Le réseau aérien nu représente 99 % du réseau amorti dont 72 % est à faibles sections.

L'âge moyen du réseau BT souterrain est de 18 ans.

Evolution du réseau BT (en km)



Réseau BT par tranche d'âge et longueur



Les postes de transformation HTA / BT

La concession dispose de 246 postes de transformation HTA/BT au 31 décembre 2019.

Ces postes transforment la tension du courant transporté sur le réseau HTA à la valeur contractuelle d'électricité distribuée aux usagers. Leur nombre varie en fonction de la quantité de raccordements et des opérations d'adaptation (+ 1 en 2019)

L'âge moyen des postes de transformation est de 31 ans

Typologie des postes de transformation HTA/BT



1 poste sur poteau
10 cabines hautes
122 cabines hautes
113 autres postes

LA QUALITE DE L'ELECTRICITE TRANSPORTEE

Décret n° 2007-1826 du 24.12.2007 fixant les niveaux et les prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux d'électricité selon 2 composantes : la continuité d'alimentation et la tenue de tension.

La continuité d'alimentation

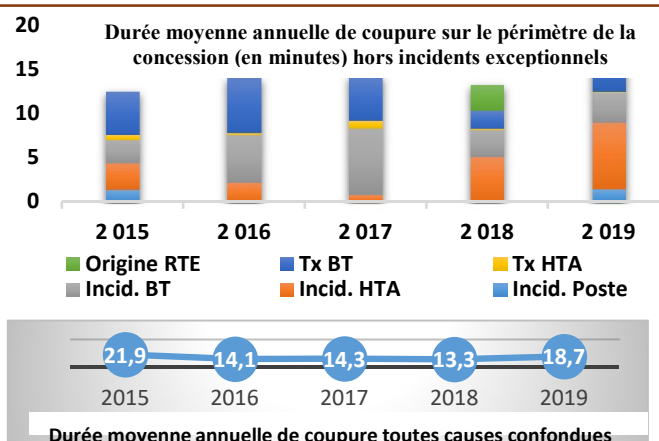
L'indicateur de continuité d'alimentation est caractérisé par le taux de clients en écart par rapport aux seuils réglementaires. C'est le cas si l'alimentation d'un usager fait l'objet de plus de 6 coupures longues > 3 minutes ou 35 coupures brèves de 1 s à 3 minutes ou encore 13 heures de durée cumulée de coupures longues sur une année complète.

Enedis ne communique que le temps de coupure moyen. En 2019, le temps de coupure moyen au périmètre de la concession, toutes causes confondues s'élève à 18,7 minutes, soit un peu élevé que les 5 années précédentes. Néanmoins, ce temps de coupure se maintient à un bon niveau comparativement à la durée moyenne nationale qui s'élève à 64 mn.

La qualité de tension

L'origine de la chute de tension est due à un appel trop important par rapport à la longueur du réseau et à sa section. Les tolérances contractuelles chez l'utilisateur à 230V sont situées entre + 10 % et - 10 %.

Le niveau d'exigence maximal de qualité est respecté si le pourcentage d'utilisateurs (Clients Mal Alimentés : CMA) n'excède pas 3% en dehors de cette plage.



Années	2015	2016	2017	2018	2019
Abonnés du réseau BT mal alimentés périmètre concession	0	0	0	2	17

Taux d'utilisateur mal alimentés au périmètre de la concession : 0,1 %

LES INVESTISSEMENTS ET LA MAINTENANCE

Conformément au contrat de concession, ENEDIS investit pour le développement, la sécurisation, l'entretien et la modernisation du réseau électrique sur le périmètre concédé.

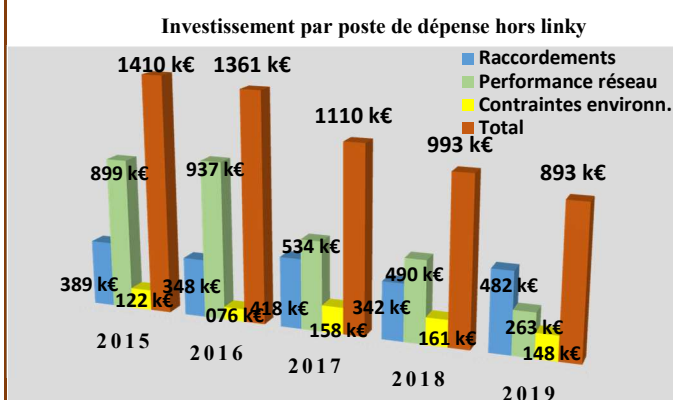
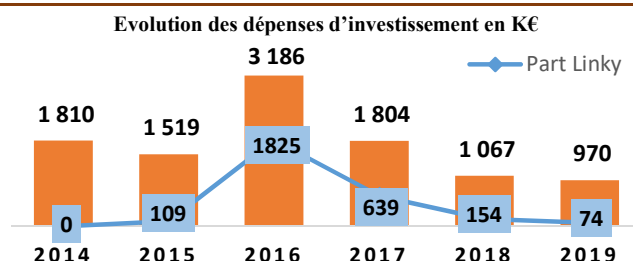
Les dépenses d'investissement

D'après les informations communiquées par ENEDIS, les investissements consentis en 2019 ont diminué pour la troisième année consécutive, passant de 1 067 k€ à 970 k€, soit une baisse de 9 %. Si l'on extrait la part des dépenses pour le développement du compteur Linky, les investissements ont régressé sur les 5 dernières années à hauteur de 46 %.

Cette chute des investissements est principalement liée à une baisse progressive de l'activité en faveur de la performance et la modernisation du réseau.

ENEDIS a réparti 8 568 k€ d'investissements sur la concession, entre 2015 et 2019, dont 23 % en travaux de raccordements (consommateurs et producteurs), 36,5 % pour la performance et la modernisation du réseau dont 32 % pour l'installation des compteurs communicants. Les dépenses liées aux contraintes environnementales représentent 8 % sur cette même période.

Depuis 2015, le montant cumulé des investissements d'ENEDIS sur la concession est de 70 % par usager. Ce montant est ramené 47 € hors dispositif Linky.



Les compteurs communicants

A fin 2019, le déploiement des compteurs communicants au périmètre de la concession atteint 85 %.

Le nombre de comptes ouverts et activés mentionnés dans le CRAC, respectivement de 1,5 % et 0,9 %, ne sont que des données partielles (sur la base des retours volontaires des fournisseurs), insuffisantes pour apprécier l'impact des compteurs communicants sur la maîtrise d'énergie.



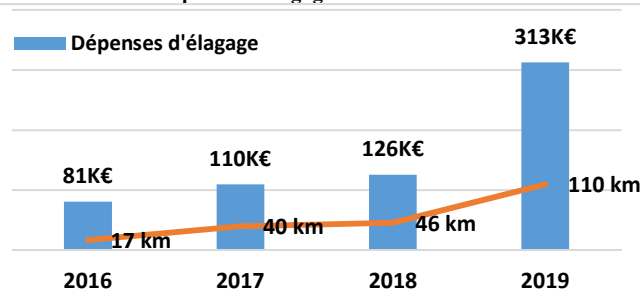
Les dépenses d'entretien

Enedis mène une politique de maintenance préventive afin de limiter le nombre d'incidents dus à la proximité de la végétation avec les ouvrages de distribution.

L'élagage en particulier est un levier majeur d'amélioration pour garantir le fonctionnement optimal des équipements de réseau et améliorer la qualité de fournitures.

On constate une forte progression sur le périmètre de la concession pour les dépenses consacrées aux travaux d'élagage en 2019 (+ 148 %).

Evolution des dépenses d'élagage à la maille de la concession



LE DOMAINE FINANCIER

Le régime de la concession repose sur la mise en exploitation des ouvrages de distribution appartenant aux collectivités locales. L'exploitant ENEDIS est chargé, pour le compte de la collectivité, d'entretenir et de maintenir dans l'état initial les ouvrages qui lui ont été remis en vue de fournir de l'énergie électrique. Le compte d'exploitation est le document qui retrace les opérations en dépenses et en recettes.

Le patrimoine comptable au 31.12.2019

La valeur du patrimoine s'exprime en termes de valeur brute et de valeur nette (non amortie) des ouvrages concédés ainsi que des montants de provisions pour renouvellement.

La valeur brute des ouvrages correspond à une estimation de leur valeur historique d'achat élaborée au niveau national et adaptée à la maille de la concession. Les ouvrages réalisés par le concessionnaire sont immobilisés à leur coût d'achat.

A fin 2019, le patrimoine concédé est valorisé à 39 142 k€ (+ 744 k€ par rapport à 2018, soit 2 %). L'accroissement du patrimoine se répartit principalement sur les canalisations hautes et basses tensions à hauteur de 478 k€.

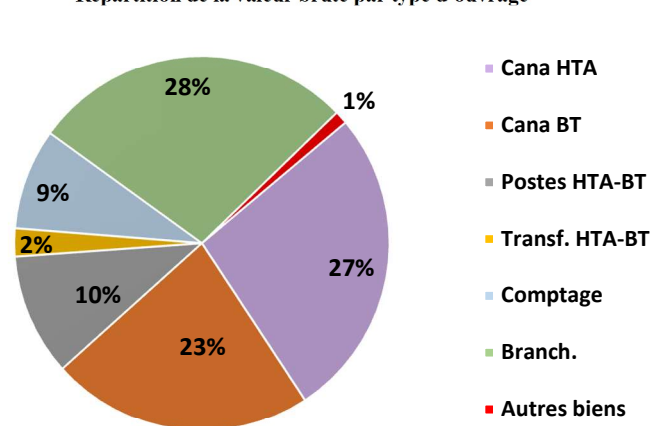
La valeur des biens non localisés (branchements individuels, collectifs, compteurs) est encore importante (28 % de la valeur brute). Dans le cadre du projet « ADELE », la localisation des branchements y compris des colonnes montantes est prévue à fin 2021.

La valeur nette des ouvrages correspond à la valeur brute moins les amortissements pratiqués. Au 31 décembre 2019, la valeur brute est constituée de :

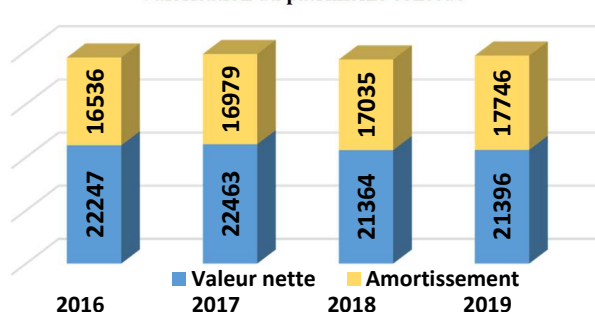
- 21 396 k€ de valeur nette comptable
- 17 746 k€ d'amortissement.

On constate une progression des amortissements sur les 5 dernières années (45 % en 2019 contre 44 % en 2016.). L'amortissement progressant plus vite que la valeur brute, le vieillissement des ouvrages s'accroît.

Répartition de la valeur brute par type d'ouvrage



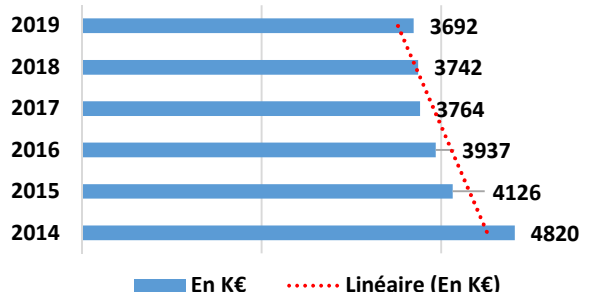
Valorisation du patrimoine concédé



Les provisions pour renouvellement

Les provisions pour renouvellement permettent au concessionnaire de faire face à son obligation de renouveler les biens de retour pour couvrir la différence entre leur valeur d'origine et leur coût de remplacement à l'identique.

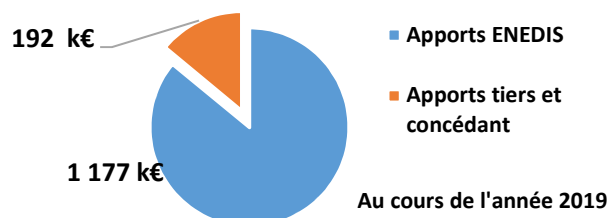
Le montant des provisions pour renouvellement a chuté depuis 2012, année où ENEDIS a changé la durée de vie de certains ouvrages (de 40 ans à 50 ans). Ceci se vérifie par la perte de ces provisions entre 2014 et 2019 qui s'élève à 1 128 k€, soit - 23 %.



Origine des financements

L'amortissement et les provisions constituées pour le renouvellement des biens dépendent de l'origine du financement.

Les opérations comptables concernant l'immobilisation et l'enregistrement des ouvrages construits par des tiers ne figurent pas dans le CRAC d'ENEDIS.



Les droits du concédant

Le montant des droits du concédant, droits à recevoir gratuitement les biens en fin de concession se calcule à partir de la valeur nette comptable des biens en concession et de la créance ou de la dette, potentielles, du concédant.

En fin de concession,

- Le financement du concessionnaire non amorti constitue une dette du concédant vis-à-vis du concessionnaire
- L'amortissement de la partie des biens financés que le concédant constitue une dette du concessionnaire vis-à-vis du concédant
- Les provisions non utilisées sont restituées au concédant.

Le résultat d'exploitation de la concession

Les éléments financiers d'exploitation ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local. 72% des charges d'exploitation sont calculées à partir d'une clé de répartition (cf. page 94 du CRAC), qui est appliquée à des montants collectés au périmètre de la Direction Régionale d'ENEDIS.

En revanche, la plupart des recettes sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation : recettes d'acheminement, de raccordement, de prestations. Les autres produits correspondent aux montants comptabilisés par chaque direction régionale dans le cadre de l'exécution de prestations annexes et affectés à la concession au prorata du nombre de clients.

Le résultat d'exploitation de la concession est positif et s'établit à + 1 414 k€ (hors contribution à l'équilibre).

Au périmètre de la concession, en 2019, les produits ont diminué de 7 % par rapport à 2018. Il s'agit de la baisse des recettes d'acheminement pour 1/3 et des reprises sur amortissement et provisions pour 2/3.

L'exercice 2019 est marqué par une baisse des charges d'exploitation par rapport à 2018 : - 7 %. Concernant les charges de personnel, le nombre d'ETP affecté à la maille de la concession n'est pas connu. Il n'est donc pas possible d'apprécier l'évolution de ce poste de charges.

On constate une réduction des consommations à l'échelle nationale (- 5 % sur « autres consommations externes ») et une stagnation des dotations de manière globale.

La contribution à l'équilibre

La contribution illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées au-delà de cet équilibre, ENEDIS applique une charge appelée « contribution à l'équilibre » qui consiste à ramener la concession au niveau moyen. Inversement dans le cas d'une concession qui se situe au-deçà de l'équilibre global, ENEDIS affecte le produit équivalent.

La participation au titre de l'article 8

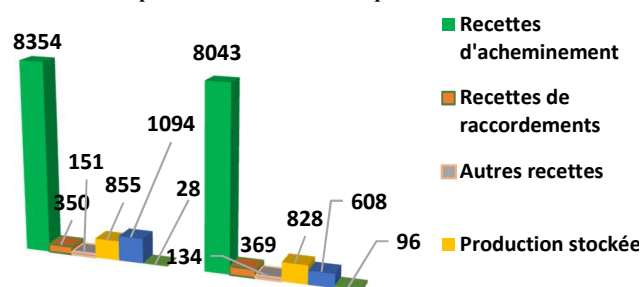
L'article 8 du cahier des charges de concession relatif à l'intégration des ouvrages électriques dans l'environnement permet l'allocation d'une enveloppe financière annuelle par Enedis à la ville de Niort pour l'enfouissement ou l'effacement des réseaux.

En 2019, cette participation a été nettement moindre que les exercices précédents (déplacement poste Port Boinot).

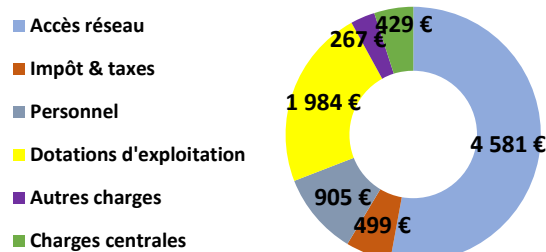
Valeur nette des ouvrages	21 396 k€	+ 0,1 %
Valeur nette des ouvrages financés par ENEDIS	13 234 k€	+ 2,9 %
Amortissement des ouvrages financés par le concédant	7 306 k€	+ 3,9 %
Droits du concédant	15 468 k€	- 0,49 %

Situation au 31 décembre 2019

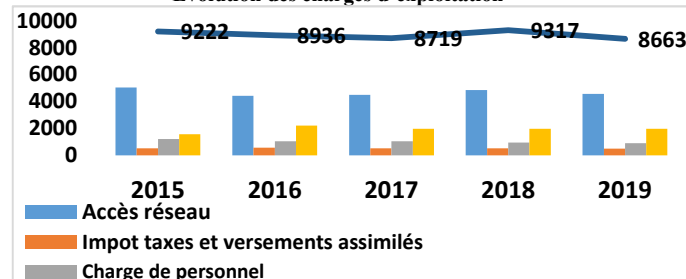
Répartition des recettes d'exploitation



Répartition des charges d'exploitation



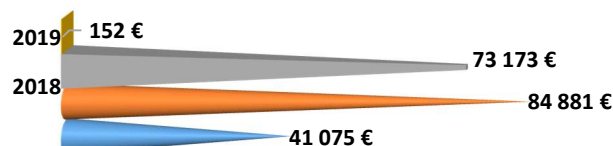
Evolution des charges d'exploitation



Evolution de la contribution à l'équilibre

	2017	2018	2019
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	1 243 k€	1 515 k€	1 414 k€
Charge supplémentaire	465 k€	475 k€	698 k€
Produit supplémentaire	0	0	0
Total des produits – total des charges (y compris contribution à l'équilibre)	778 k€	740 k€	716 k€

Variation du montant de la participation



LES DONNEES DE LA DISTRIBUTION PUBLIQUE

La valeur de la concession s'apprécie également en mesurant le degré de satisfaction de la clientèle. Les utilisateurs raccordés au réseau de distribution publique d'électricité sont les consommateurs, clients qui soutirent de l'électricité au réseau et les producteurs, clients qui injectent de l'électricité sur le réseau.

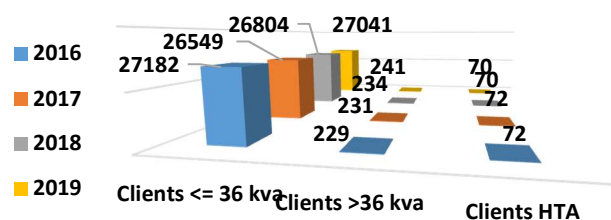
Les usagers du réseau ENEDIS

Les usagers

En 2019, la concession ENEDIS comprend 27 352 points de livraison, en progression de 0,9 % par rapport à 2018, soit + 244 contrats principalement liés à de nouvelles constructions.

98,9 % sont des usagers dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA. De fait, 97 % des nouveaux usagers 2019 se concentrent sur cette puissance.

Répartition des usagers par puissance électrique

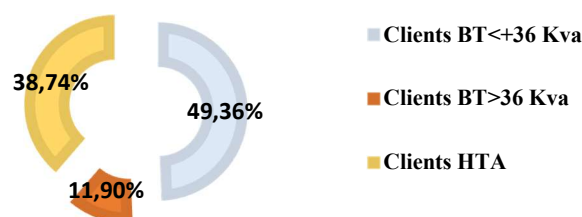


La consommation

Si les usagers ayant souscrit une puissance supérieure à 250 kVA représentent 0,25 % du nombre total des usagers, ils pèsent pour 38,74 % sur la consommation d'électricité.

La consommation des usagers est en baisse sur l'ensemble des puissances souscrites. A noter que le niveau de consommation est directement lié aux conditions climatiques.

L'énergie acheminée par puissance



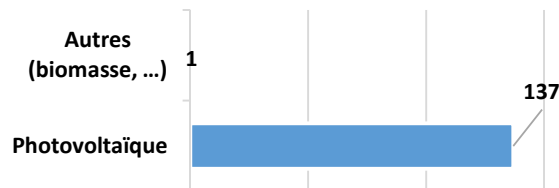
Les producteurs

En 2019, les producteurs sont au nombre de 138 soit 3 producteurs de plus qu'en 2018.

Ce sont essentiellement des producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque.

La puissance totale des producteurs n'est pas communiquée par ENEDIS (Information Commercialement Sensible).

Nombre par typologie de producteurs

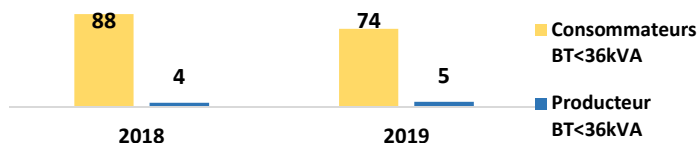


Les raccordements et la qualité de service

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2019 pour l'ensemble des raccordements de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 18,3 jours calendaires contre 27,8 en 2018.

Le délai moyen de réalisation des travaux est inférieur en 2019 aux précédentes années et au délai moyen national de 71 jours calendaires. Ce qui signifie un bon niveau de service.

Evolution du nombre de raccordements au réseau



Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs BT ≤ 36 kVA (en jours calendaires)	2016	2017	2018	2019
	64	66	66	54

Les réclamations des usagers

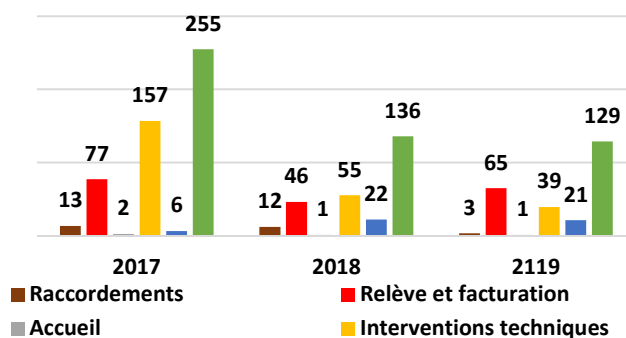
Le volume des réclamations figurant dans le CRAC 2019 regroupe l'ensemble des réclamations émanant de tous les types de clients.

La part des interventions techniques et des relevés a fortement diminué en 2019, en parallèle avec l'achèvement du déploiement des compteurs Linky.

En revanche, celle liée à la relève et à la facturation a progressé de 41 %.

Le taux de réponse aux réclamations est de 90 %, à l'identique de 2018.

Evolution du nombre de réclamations par nature



L'utilisateur côté fournisseur (EDF)

Les usagers au tarif réglementé de vente

Le nombre de clients bénéficiaires du tarif régulé s'élève à 15 286 abonnés, soit une baisse de 8,5 % par rapport à 2018, conséquence probable de la hausse de 5,9 % du tarif réglementé de l'électricité au 1^{er} juin 2019 et de la migration des tarifs régulés aux tarifs ouverts à la concurrence.

Les bénéficiaires du tarif bleu (résidentiel et non résidentiel) à fin 2019 représentent :

- 57 % du nombre total de clients de la concession
- 28 % de la consommation d'énergie acheminée

On constate une baisse de 4,5 % des recettes de tarifs régulés, quasi proportionnelle à celle des recettes d'acheminement de l'ensemble des usagers du réseau ENEDIS sur le périmètre de la concession.

Les réclamations des clients EDF

EDF communique uniquement les réclamations écrites et non les requêtes téléphoniques.

Le CRAC fait mention de 90 réclamations transmises par voie postale et 162 par messagerie électronique.

EDF ne fournit aucune information permettant d'apprécier les variations en matière de réclamations

Les situations d'impayés

Le tableau ci-contre rend compte des demandes de coupures dressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives à l'échelle de la concession.

Proportionnellement au nombre d'usagers, 1,03 % d'usagers se sont trouvés en situation de coupure pour impayés en 2019 contre 0,46 % en 2018. Dans le cadre de la protection hivernale, ce sont 50 clients dont l'alimentation a été rétablie à la maille de la concession.

En revanche, la réduction de puissance est maintenue pour les clients en situation d'impayés pendant la trêve hivernale. Cette procédure n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance spécifique dans le cas de non-paiement de factures d'énergie.

En 2019, 240 clients EDF ont connu une réduction de puissance dont 120 clients pendant la période hivernale, soit une réduction de 40 % par rapport à 2018.

On peut néanmoins constater que le nombre de réduction de puissance en période hivernale est en net recul.

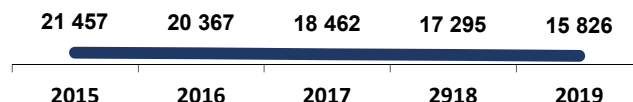
Le chèque énergie

Le chèque énergie qui a remplacé les tarifs sociaux ((Tarif de Première Nécessité pour l'électricité et Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel) est une aide à l'énergie octroyée par l'état aux revenus les plus modestes. Contrairement au TPN et au TSS, le chèque énergie est attribué automatiquement à tous les foyers éligibles.

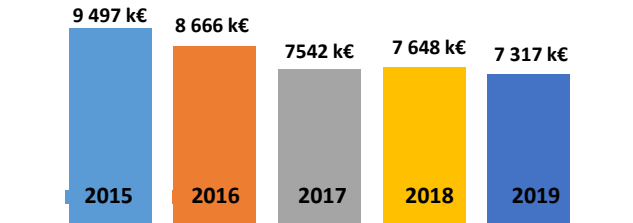
Il se distingue également par le fait de servir au règlement du gaz et de l'électricité mais aussi de tout autre source d'énergie comme le bois, le fioul ou encore le propane.

En 2019, on constate une augmentation de 35,7 % de bénéficiaires du chèque énergie par rapport à 2018, due à une baisse du revenu fiscal de référence.

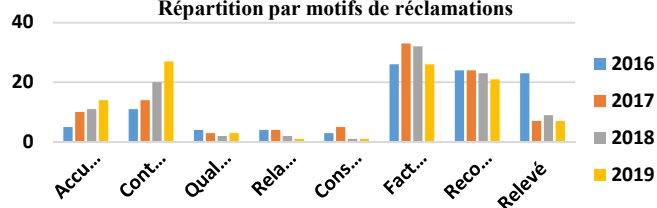
Evolution du nombre d'abonnés au tarif régulé



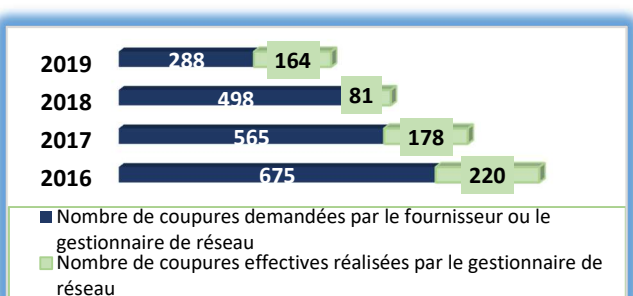
Evolution des recettes sur les tarifs réglementés



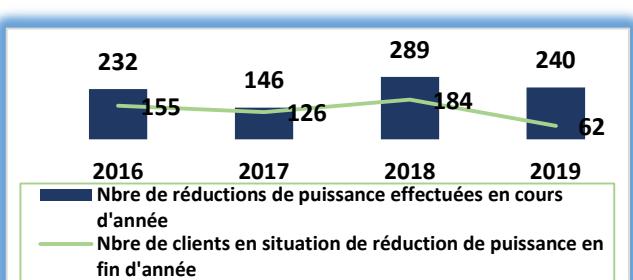
Répartition par motifs de réclamations



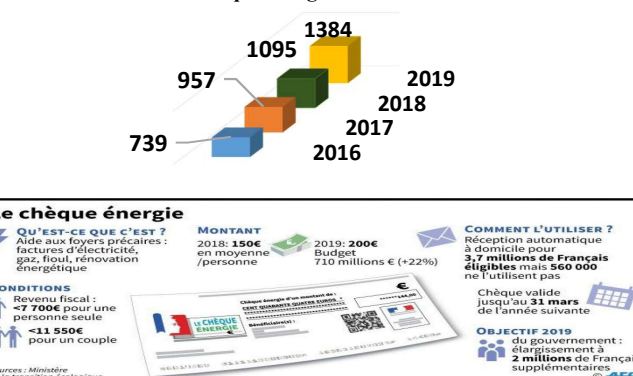
Evolution du nombre de coupures pour impayés



Nombre d'usagers en situation de réduction de puissance



Bénéficiaires du chèque énergie à la maille de la concession



LES AXES DU CONTROLE

Points positifs

Augmentation des linéaires des réseaux souterrains

Des efforts en matière d'élagage sur le réseau HTA fils nus, générateurs de coupures lors de périodes de vent

Un taux faible d'utilisateurs mal alimentés, indicateur d'un niveau maximal de qualité de l'électricité

Points négatifs

Absence d'action volontariste pour résorber les câbles à isolation papier du réseau souterrain HTA dont la tenue mécanique s'altère avec le vieillissement et les contraintes thermiques

Absence d'un programme spécifique visant à supprimer l'aérien nu pour renforcer la résistance du réseau et améliorer l'esthétique urbaine

Persistance d'un inventaire incomplet (environ 30 % d'ouvrages non localisés)

Divers indicateurs de qualité de service non élaborés à la maille de la concession

Un bilan comptable qui traduit notamment un vieillissement des ouvrages

Opacité de gestion de la provision pour renouvellement et du mode de calcul

Augmentation des incidents pendant travaux sur le réseau HTA et BT

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2019**

Ville de NIORT

Développement et exploitation du réseau public
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux
tarifs réglementés de vente

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2019, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

SOMMAIRE

Éditorial	4
Le service public de l'électricité	6
L'organisation du concessionnaire	8
Les chiffres clés de la concession	10
Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire	14
1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	40
3. Enedis, une priorité clients affirmée	56
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	80
Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis	109
Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	124
1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020	126
2. Les clients de la concession	136
3. La qualité du service rendu aux clients	144
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	172
5. Les éléments financiers de la concession	190
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF	195

CONCERNANT LA MISSION CONFÉE À ENEDIS,

Comme chaque année, la publication du compte rendu annuel de concession est un moment privilégié pour partager ensemble sur les données de la concession et revenir sur les temps forts de l'année écoulée.

A l'heure où je rédige ces mots, notre monde vit une période inédite et les mesures sanitaires mises en place pour lutter contre le COVID-19 modifient profondément nos conditions de fonctionnement. Pour autant, les 800 salariés de la Direction Régionale Enedis Poitou-Charentes continuent, à partir de leurs 25 implantations sur la région, à exercer leurs missions de service public et restent mobilisés à vos côtés, pour une qualité toujours accrue de l'électricité, l'accompagnement de la transition énergétique, le développement des services et la satisfaction de nos 900 000 clients.

S'il est trop tôt pour connaître la place que prendront les grands objectifs de la Programmation Pluriannuelle de l'Energie dans le rebond collectif, notre cap est conservé.

A l'occasion du congrès de la FNCCR en octobre 2019, Enedis a réaffirmé son engagement aux côtés des territoires. C'est dans cette logique partenariale qu'à fin 2019, 172 contrats de concession

ont été renouvelés au niveau national. Ce nouveau modèle de contrat qui modernise les relations avec les autorités concédantes, concrétise les principes auxquels les collectivités, EDF et Enedis sont attachées et donne des garanties sur le maintien d'un haut niveau de service public.

Dans une région régulièrement soumise à des événements climatiques, et 2019 a été particulièrement impactée, un de nos objectifs majeurs reste de renforcer encore et toujours la résilience du réseau, et d'accroître notre capacité à rétablir au plus vite nos clients en cas de coupure. La dynamique soutenue d'investissements menée par Enedis, 4.3 Md€ en

2019, ce qui fait d'Enedis l'un des premiers investisseurs en France au bénéfice des clients et du réseau public de distribution, contribue directement à cet objectif. Par ailleurs, la mobilisation des équipes d'Enedis et des entreprises prestataires, renforcées par celle de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) a permis de limiter au maximum l'impact des épisodes climatiques exceptionnels.

Dans cette période de profonde mutation et de prise de conscience des enjeux de la transition énergétique, Enedis reste un acteur partenaire majeur des collectivités locales pour les accompagner dans leurs projets de développement notamment par le raccordement des énergies renouvelables et le déploiement des services de données. Le S3REN de la région Poitou-Charentes pour la période 2015-2020 est particulièrement ambitieux et le projet de futur S3REN de la Nouvelle-Aquitaine sur nos territoires l'est tout autant. Avec 66% de foyers équipés fin 2019 sur la Direction Régionale, le compteur communicant est un élément clé du réseau dans son évolution vers un réseau numérique et intelligent. Le déploiement du compteur LINKY, qui se déroule selon le calendrier prévu, se poursuivra jusqu'en 2021. Dans le cadre de ce déploiement, une large place est laissée à l'information et à la concertation en lien étroit avec les collectivités locales, pour répondre aux interrogations des clients.

Je vous souhaite une très bonne lecture de cette édition 2019.



Jean-Olivier MARTIN
Directeur Régionale d'Enedis
Poitou-Charentes

CONCERNANT LA MISSION CONFIEE À EDF,

Pour l'**exercice 2019**, nous avons le plaisir, comme chaque année, de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public confiée sur votre concession.

Dans un marché totalement ouvert à la concurrence, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de Français. La satisfaction de nos clients s'est maintenue à un haut niveau en 2019 : **neuf clients sur dix se déclarent satisfaits du contact avec leur fournisseur EDF.**

Cette performance s'inscrit dans un environnement marqué par une **concurrence de plus en plus agressive**. Nos clients sont les premières victimes des mauvaises pratiques commerciales que nous observons, avec notamment un démarchage des clients recourant bien souvent à des arguments trompeurs. EDF a attiré l'attention de ses autorités de tutelle et par ailleurs, **la justice a sanctionné certaines de ces pratiques** dans le cadre de procédures contentieuses.

L'**ambition d'EDF** est de **proposer** à ses clients **une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain**, pour leur permettre une gestion optimisée de leur contrat et les accompagner dans la maîtrise de leurs consommations et de leurs factures : solution numérique e.quilibre et appli EDF & MOI (avec la possibilité de bénéficier d'un suivi journalier de leur consommation sur EDF & MOI, pour les clients équipés du compteur Linky™).

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par **des centres relation clients (CRC), tous implantés en France** selon le **choix d'EDF**, qui opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions.

EDF demeure dans les territoires un partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Nos correspondants et conseillers Solidarité sont au quotidien en relation avec les travailleurs sociaux, les CCAS, les conseils départementaux, les structures de médiation sociale et le tissu associatif. Une enquête de satisfaction a été menée auprès d'eux en 2019.

Les résultats illustrent la qualité de cette relation : **95% des travailleurs sociaux se déclarent satisfaits de l'action d'EDF.** C'est une marque de confiance et un encouragement pour toutes les équipes. Concernant le chèque énergie, EDF poursuit ses efforts pour accompagner l'appropriation de ce dispositif par les clients.

EDF accomplit sa mission en maîtrisant ses coûts. L'année 2019 a connu **cependant une augmentation significative des tarifs qui résulte de** la forte hausse des prix de l'énergie constatée sur la période considérée, de l'augmentation des coûts des certificats d'économie d'énergie et du tarif d'acheminement. Cette évolution ne remet pas en cause la compétitivité de l'électricité pour les ménages français par rapport à leurs voisins de la zone Euro.

Enfin, la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a défini **de nouveaux critères d'éligibilité aux tarifs réglementés de l'électricité pour les clients non résidentiels**, y compris collectivités, avec des effets à partir du **1^{er} janvier 2020**. La loi maintient le bénéfice des tarifs pour tous les ménages, sans aucune restriction.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu 2019 et me tiens à votre disposition avec nos équipes pour vous le présenter.



Pierre-Yves MAUREAU
Directeur du développement
territorial

UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre deux missions dévolues par la loi à Enedis, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

1

1 - Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Enedis assure, dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, la desserte rationnelle en électricité du territoire national par les réseaux publics de distribution. À cet effet, elle développe, exploite, entretient et modernise le réseau public de distribution. De même, Enedis garantit la continuité du réseau, le raccordement et l'accès à celui-ci à l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et gère de nombreuses données associées. Enedis est indépendante des fournisseurs d'électricité.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

Le TURPE est fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

2

2 - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente.

L'éligibilité aux tarifs réglementés de vente est définie à l'article L. 337-7 du code de l'énergie (cf. 2.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

Les tarifs réglementés de vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et, pour les CGV des clients résidentiels, sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (cf. 3.2 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

L'ORGANISATION DU SYSTÈME FRANÇAIS DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ S'ARTICULE AUTOUR DE DEUX ÉCHELONS

AU NIVEAU NATIONAL

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont équilibrées à tout instant. La réalisation de cet équilibre s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'Enedis, chacune pour la partie des installations qu'elle exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Enedis et EDF bénéficient, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal dans leur zone de desserte, respectivement, pour l'exploitation et le développement du réseau public de distribution d'électricité et pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

AU NIVEAU LOCAL

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession.

Le contrat traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission.

Le présent document constitue le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2019.

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

Le renouvellement des contrats de concession est mis en œuvre sur la base d'un nouveau modèle national établi par Enedis et EDF avec la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) et France urbaine en 2017.

Au 31 décembre 2019, plus de 170 autorités concédantes ont conclu un contrat de concession sur la base du nouveau modèle, quel que soit le type de ces collectivités : syndicats départementaux et intercommunaux, métropoles et communautés urbaines, grandes villes et communes.

En outre, de nombreuses autorités concédantes se sont engagées formellement à renouveler leur contrat sur la base du nouveau modèle, au plus tard en 2021.

POUR LA MISSION DE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC

ORGANISATION D'ENEDIS

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à Enedis dans sa zone de desserte s'exerce dans un contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante de la distribution de l'électricité.

Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

La législation communautaire et nationale impose à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise sont pris en charge sur les quatre ans de la période tarifaire, mais Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts, que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. L'entrée en vigueur de TURPE 5 *bis* HTA-BT en 2018 a vu ces dispositifs renforcés.

Les évolutions législatives, la recherche d'efficacité et de la satisfaction des clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky™) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle. Ainsi, Enedis s'est structurée autour de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près des clients et des autorités concédantes. Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité, issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnel. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis, de la performance du service public concédé et de la satisfaction de toutes les parties prenantes. Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.



Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Emmanuel BOUQUET	Interlocuteur Privilégié Enedis de la concession	05 49 44 71 54

POUR LA MISSION DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

ORGANISATION D'EDF

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF, créé au 1^{er} janvier 2020.

Le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF recouvre notamment deux directions de marchés :

- la direction du Marché des clients particuliers gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu résidentiel (ménages) ;
- la direction du Marché d'affaires gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu non résidentiel (professionnels, entreprises et collectivités territoriales).

L'organisation du Pôle est décentralisée ; elle s'appuie sur 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) : Auvergne Rhône-Alpes • Est • Grand Centre • Île-de-France • Méditerranée • Nord-Ouest • Ouest • Sud-Ouest.

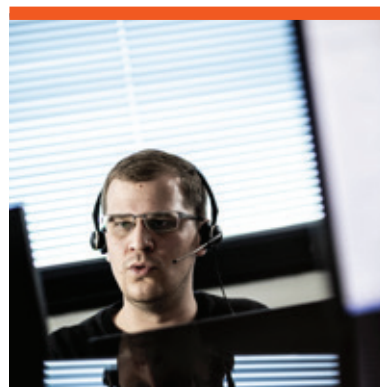
Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR ainsi que les Référents Concessions qui les appuient pour la gestion des contrats de concession. Ces derniers sont animés par les services nationaux du Pôle Clients, Services et Territoires, interlocuteurs des associations nationales représentatives des autorités concédantes, ainsi que de plusieurs associations nationales d'élus et d'agents territoriaux.

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.

Ainsi, EDF recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les contrats, la facturation ou encore les réclamations des clients, et proposer à ces derniers des outils Internet et applications mobiles adaptés à leurs attentes.

De même, les Centres de Relation Clients (CRC) sont pilotés et animés par un service national dédié au sein d'EDF. Ils fonctionnent en réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain. Cette organisation constitue une garantie de fiabilité du service rendu, en particulier pour assurer le traitement des appels des clients des différentes concessions.

Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

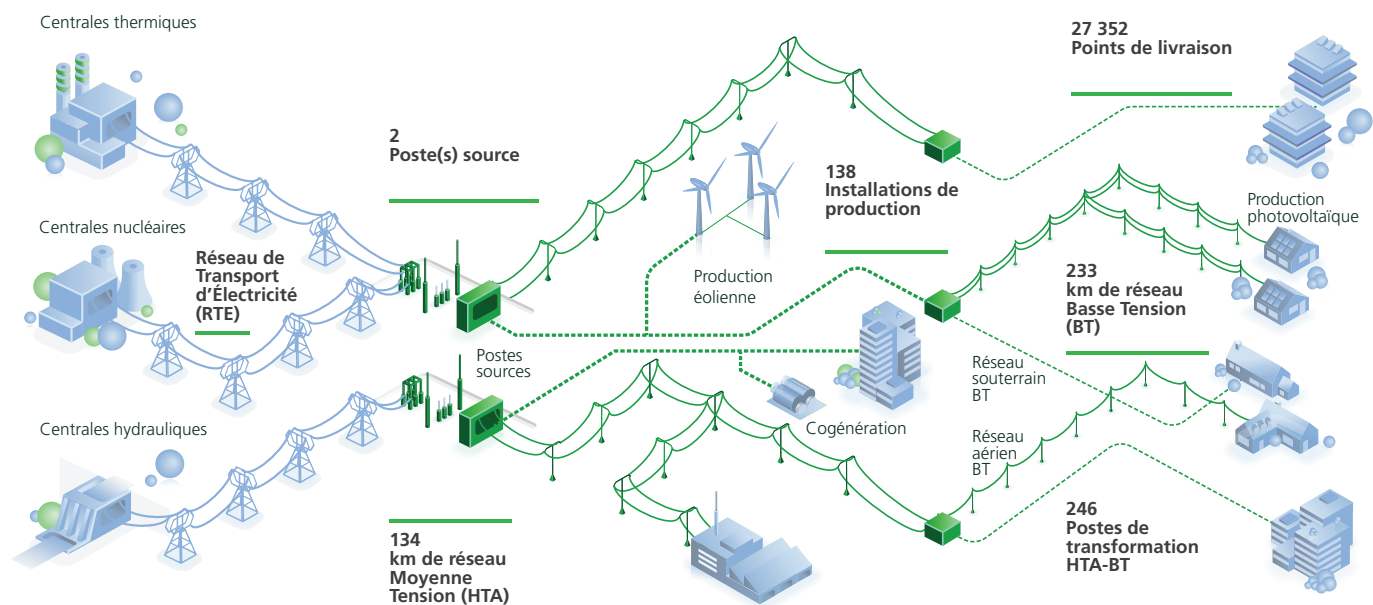


Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Pierre-Yves MAUREAU	Directeur Développement Territorial EDF	06 64 37 23 29
Michèle MARCHAL	Référent Concessions EDF Grand Centre	06 63 10 71 47

LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



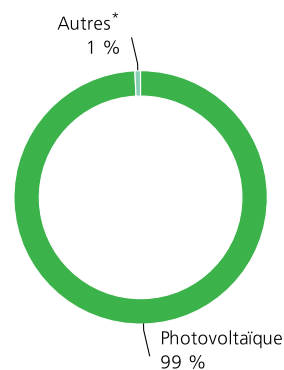
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

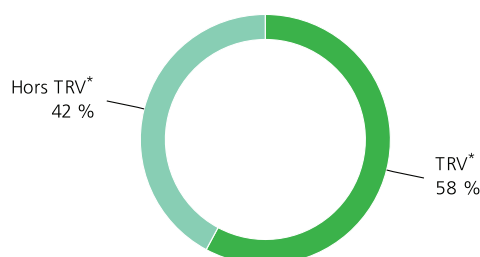
Répartition du nombre de producteurs



* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente



LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

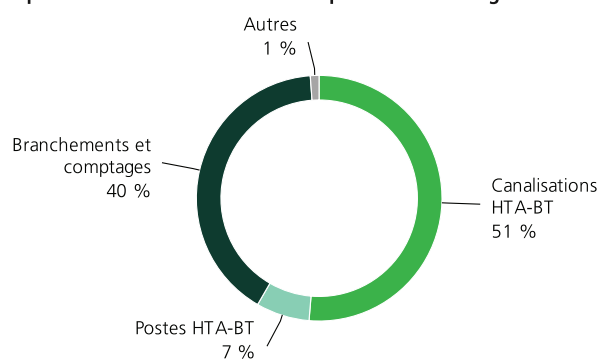
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



- Raccordements
- Performance du réseau dont Linky™
- Exigences environnementales et réglementaires
- Logistique

Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

LES CLIENTS TARIF BLEU

Répartition des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en nombre de clients)



Répartition des consommations des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en MWh)



- Tarif Bleu résidentiel
- Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

Clients Tarif Bleu résidentiel ayant bénéficié d'un Accompagnement Energie sur l'année



Les pourcentages sont donnés en fonction du nombre total de clients Tarif Bleu résidentiel

LES UTILISATEURS DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ DE LA CONCESSION

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

Installations de production (Concession)

	2018		2019	
	Puissance raccordée*	Nombre	Puissance raccordée*	Nombre
Total	s	135	s	138
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 789	133	3 985	137
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	0	0	0
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	0	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	s	2	s	1

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

Total des clients (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	27 108	27 352	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	229 216 102	214 268 943	-6,5%
Recettes d'acheminement (en €)	8 395 420	8 019 235	-4,5%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	26 804	27 041	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	113 488 570	105 767 398	-6,8%
Recettes d'acheminement (en €)	5 537 992	5 322 573	-3,9%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	234	241	3,0%
Énergie acheminée (en kWh)	26 026 080	25 510 176	-2,0%
Recettes d'acheminement (en €)	1 140 372	1 120 555	-1,7%

Total des clients HTA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	70	70	0,0%
Énergie acheminée (en kWh)	89 701 452	82 991 369	-7,5%
Recettes d'acheminement (en €)	1 717 056	1 576 107	-8,2%

LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du compte-rendu de l'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA). Le sigle «s» remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

Tarif Bleu (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	17 295	15 826	-8,5%
Énergie facturée (en kWh)	66 105 039	61 448 984	-7,0%
Recettes (en €)	7 647 718	7 316 769	-4,3%

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	15 136	13 800	-8,8%
Énergie facturée (en kWh)	53 204 145	49 550 906	-6,9%
Recettes (en €)	6 168 790	5 895 864	-4,4%

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	2 159	2 026	-6,2%
Énergie facturée (en kWh)	12 900 894	11 898 078	-7,8%
Recettes (en €)	1 478 928	1 420 905	-3,9%

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients (cf. 3.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

Satisfaction des clients (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Clients résidentiels	-	91%	-
Clients non résidentiels	89%	91%	2%

EDF s'engage à répondre avec diligence aux réclamations qui lui sont adressées (cf. 3.6 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

Réponse aux réclamations écrites* des clients particuliers (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,4%	96,0%	1,7%

* Courrier et Internet.

Compte-rendu de l'activité
d'Enedis pour le
développement et
l'exploitation du réseau
public de distribution
d'électricité sur votre
territoire



SOMMAIRE

1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020	30
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	34
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)	37
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	40
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	40
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019	46
2.3. Perspectives et enjeux	55
3. Enedis, une priorité clients affirmée	56
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	58
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	59
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanal	63
3.4. L'installation des compteurs communicants	67
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	72
3.6. Perspectives et enjeux	77
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	80
4.1. Les éléments financiers de la concession	80
4.2. Les informations patrimoniales	98
4.3. Les flux financiers de la concession	105



LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Enedis, dans le cadre d'étroites relations avec les autorités concédantes et les collectivités, s'attache à apporter une réponse adaptée à chaque demande. Ainsi, un interlocuteur privilégié dédié accompagne au quotidien les collectivités, les élus ou leurs services.

En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la fiabilité du réseau public de distribution, Enedis intervient au niveau local en menant des actions en faveur du développement durable, notamment pour atténuer l'impact visuel des ouvrages dans les paysages.

Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires.

À travers cet engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES



En début et fin d'année 2019, la Direction Territoriale d'Enedis a convié plusieurs élus de la Vienne et des Deux-Sèvres à l'occasion d'un match de rugby au Stade Marcel Deflandre. Les matchs qui opposaient la Rochelle à Montpellier, en **janvier**, et La Rochelle à Castres, en **novembre**, ont permis au gestionnaire du réseau de distribution de renforcer sa position d'acteur local, en préservant ses liens auprès des représentants des collectivités territoriales.





Enedis présent à la 2ème édition du salon des Maires et des Présidents d'intercommunalité de la Vienne

A l'occasion de cette manifestation, de nombreux participants et exposants ont été accueillis. Cette deuxième édition du Salon des Maires de la Vienne s'est déroulée le **22 mars dernier au Palais des congrès du Futuroscope**. Ce fût l'occasion pour Enedis, présent comme exposant durant le Salon, de susciter l'intérêt des élus et agents du département et ainsi de renforcer son enracinement sur le territoire.



Enedis partenaire de la 2ème édition du challenge drone organisé par le Campus des métiers et qualifications de l'Aéronautique de Poitiers

Le **mardi 9 avril 2019** se tenait la deuxième édition du Challenge Drone organisé par le Campus des métiers et qualifications de l'Aéronautique de Poitiers. Cet événement vise à encourager les jeunes de l'Académie de Poitiers, qu'ils soient collégiens, lycéens ou étudiants à l'innovation technologique en fabricant un drone répondant aux spécificités du cahier des charges défini par les organisateurs. Cette journée à Buxerolles a permis à Enedis, dont les télé-pilotes faisaient partie du jury de la compétition, d'informer les jeunes sur l'utilisation des drones dans ses métiers techniques.



Enedis s'associe à l'IUT de Poitiers/Niort/Châtelleraut pour organiser le Challenge DATAVIZ

Le **9 mai 2019**, 54 étudiants de l'IUT de Poitiers se sont retrouvés pour un challenge autour des données de l'énergie. Pour la seconde année consécutive, Enedis s'est associée à la formation *Statistiques et Informatique Décisionnelles* de l'IUT de Poitiers pour organiser le **Concours DATAVIZ**, sur le thème de la consommation et la production d'électricité. Tous les ans, ce sont 300 étudiants de première année du cursus STID des 12 universités participantes qui se rencontrent autour de ce concours. Les étudiants ont travaillé sur les statistiques de consommation résidentielle et de production d'énergies renouvelables en France. Le concours avait pour objectif d'imaginer une représentation visuelle de la transition énergétique à partir de l'exploitation des données délivrées par Enedis. Les étudiants avaient à leur disposition 7 ans d'historique de consommation et production sur chaque commune de France, ainsi que des profils type de consommation et production par demi-heure de foyers types. C'est d'ailleurs 5 étudiants de l'IUT de Poitiers qui ont

remporté le concours en mettant en lumière les opportunités offertes par le climat pour optimiser l'implantation de moyens de production d'énergie renouvelable.



Enedis présent à la 3ème édition du Congrès des collectivités des Deux-Sèvres

La troisième édition du Congrès des collectivités des Deux-Sèvres s'est déroulée le **jeudi 6 Juin au Parc des expositions de Niort-Dôme de Noron**. A l'occasion de cette manifestation, l'ensemble des élus locaux mais aussi leurs plus proches collaborateurs administratifs et techniques étaient conviés. Cet événement aura été l'occasion pour Enedis de rencontrer de nombreux acteurs locaux sur son stand.



Rencontre avec les élus au festival Jazzellerault

Chaque année Enedis a l'honneur d'inviter les élus locaux à partager un moment convivial lors d'un concert au festival de Jazz organisé par la Ville de Châtellerault. Les élus ont pu assister au concert de Michèle David & The Gospel Sessions le **17 mai 2019**. Cette rencontre a été l'occasion pour Enedis de confirmer son engagement dans le domaine culturel et sociétal de la région tout en affirmant les liens avec les collectivités territoriales.



Enedis fait découvrir aux élus la reconnaissance des lignes Haute Tension en hélicoptère et son utilisation des drones

Le 27 Juin dernier, Enedis Poitou-Charentes a proposé aux élus de la région une expérience hors-du-commun, qui fait pourtant parti du travail quotidien de nos agents : la visite de lignes électriques moyennes tensions en hélicoptère aux alentours de Poitiers. L'objectif de ces vols de maintenance est de contrôler le réseau et de prévenir d'éventuelles pannes électriques, en diminuant ainsi le temps de coupures des clients. Au départ de l'aéroport de Poitiers, les élus conviés ont eu l'opportunité d'assister à l'un des nombreux ouvrages d'Enedis ayant pour but d'améliorer la qualité d'alimentation en électricité pour tous les clients. Enedis survole chaque année plus de 12 300km de lignes moyennes tensions dans la Vienne, les Deux-Sèvres, la Charente et la Charente-Maritime. Cet événement était également l'occasion de discuter du futur des missions de visites de lignes qui sont aujourd'hui grandement facilité par l'utilisation des drones, garantissant fluidité de manœuvre et réactivité de la part des agents Enedis. Outre le gain de temps, l'usage

des drones permet de détecter des défauts dans des zones difficiles d'accès. C'est à l'Agence de Conduite Régionale de Poitiers que la journée s'est clôturée avec une démonstration de cet appareil volant.



Enedis partenaire de la MSA au salon agricole «Les Culturelles»

Les **5 et 6 Juin** dernier se tenait le salon « **Les Culturelles** » aux abords du Futuroscope qui s'adresse aux producteurs de grandes cultures à la recherche d'innovations pour la performance de leur exploitation. Enedis était présent sur les lieux afin de mener une campagne de sensibilisation au plus près des agriculteurs qui s'exposent à des risques électriques pendant leurs activités professionnelles. En effet, les agriculteurs pratiquent des activités à proximité des lignes électriques susceptibles de conduire à une électrisation voire une électrocution : parcours des cultures à pied ou à bord de machines agricoles, installation de systèmes d'irrigation, manipulation d'engin de gros gabarit... Cette démarche de prévention aura permis de donner aux agriculteurs présents une meilleure vision du fonctionnement du réseau électrique et la connaissance des consignes leur permettra d'aborder leur activité professionnelle dans de bonnes conditions de sécurité.



Enedis fait la promotion du véhicule électrique au salon de l'Auto-Moto de Poitiers

Enedis était présent au Salon de l'Auto-Moto de Poitiers qui se déroulait du **25 au 27 Octobre 2019** au parc des expositions, afin de répondre aux questions des visiteurs sur la mobilité électrique. En tant que gestionnaire du réseau public de distribution, Enedis s'engage comme partenaire industriel de référence de tous les acteurs de la mobilité électrique avec l'ambition de co-construire les solutions permettant son développement à grande échelle. Alors qu'Enedis détient la deuxième plus grande flotte électrique d'entreprise en France, le gestionnaire du réseau public de distribution souhaite rendre possible la mobilité électrique partout et pour tous. En créant du lien avec tous les acteurs de l'écosystème, Enedis contribue au développement des territoires et modernise le réseau pour mieux le piloter. Ce salon a été l'occasion de sensibiliser le grand public au présent et au futur de la mobilité électrique et d'appuyer les actions d'Enedis dans **le raccordement des bornes de recharges**. Le maillage des points de charge a pour ambition de s'étendre sur le territoire français et le salon a permis à Enedis d'appuyer son engagement comme partenaire de ces aspirations écologiques.



L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations.

La contribution d'Enedis porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.



Enedis soutient la réalisation d'une fresque sur un poste de distribution public d'électricité

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale et sociétale, Enedis contribue à l'esthétique des postes de distribution publique d'électricité et à l'insertion professionnelle. Tout au long du mois de Janvier 2019 des jeunes de **l'association des Centres Socio-Culturels des 3 cités** à Potiers, ont réalisé une fresque sur l'ouvrage électrique situé proche de l'Avenue Rhin et Danube. Ils étaient encadrés par l'artiste Aurélie Mourier tous les mercredis après-midi. Le **mercredi 10 avril**, l'artiste Aurélie Mourier, Nicolas Claveau, interlocuteur privilégié Enedis et deux animateurs du Centre Socio-Culturel ont félicité 5 des participants au chantier pour le travail effectué.

La rénovation des postes de distribution publique d'électricité répond à plusieurs objectifs; améliorer l'environnement des riverains en rénovant les postes de distribution publique d'électricité souvent victimes de tags ou d'affichages sauvages et en les rendant mieux intégrés dans leur environnement, permettre à des jeunes hors-circuit scolaire et/ou professionnel de retrouver le chemin du travail ou de la formation professionnelle et préserver le patrimoine électrique.

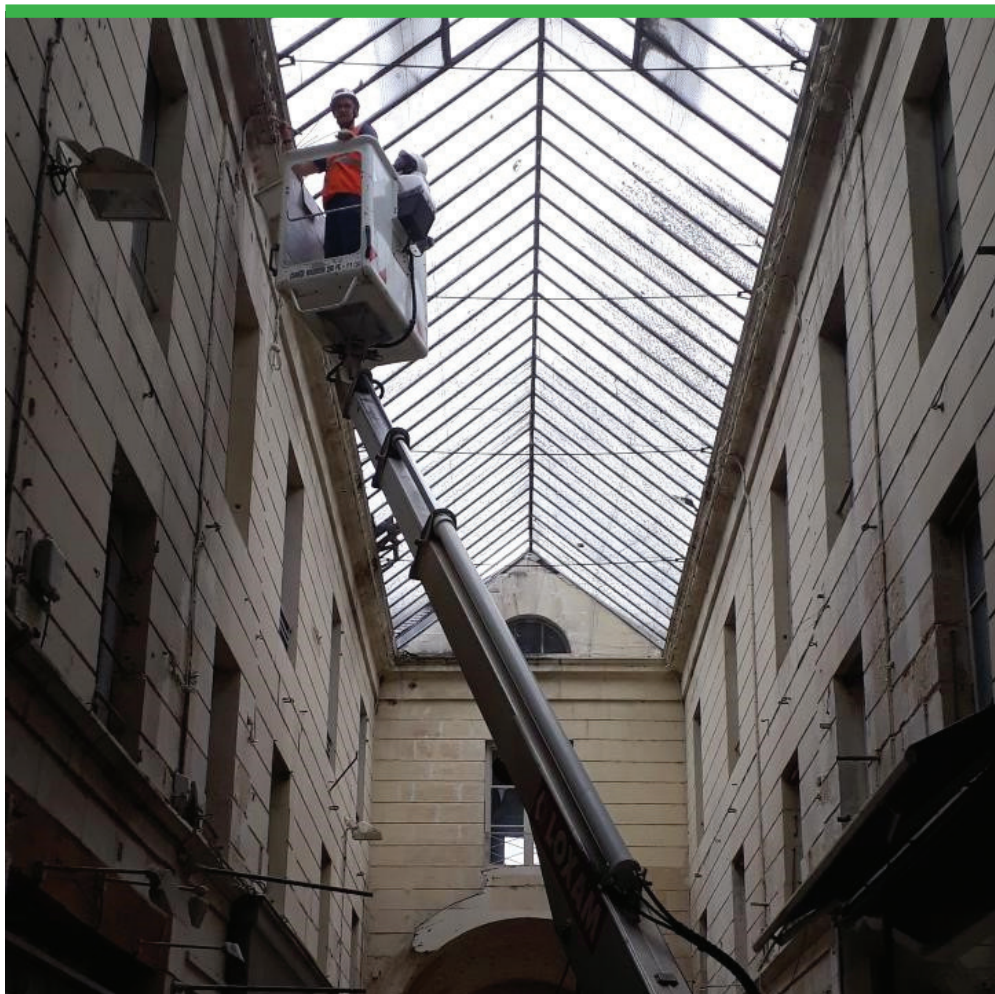
Enedis se réjouit de pouvoir accompagner ce projet qui, comme les années précédentes, a rencontré un vif succès auprès des jeunes peintres et des habitants de la ville.





Enedis s'associe à la ville de Niort pour la rénovation du passage du commerce

Dans le cadre du programme Action Cœur de ville de Niort et du remplacement de la Verrière du Passage du Commerce qui aura lieu en fin d'année, Enedis a réalisé un chantier d'embellissement en juin dernier. En effet, le gestionnaire du réseau de distribution a fait appel à la M.I.P.E, association d'insertion située à Niort, pour peindre les câbles électriques de la même couleur que les murs du Passage du Commerce. Cet embellissement a permis ainsi d'intégrer les fils électriques dans leur environnement. Les travaux ont été réalisés sous la responsabilité d'un technicien Enedis afin d'assurer la surveillance et l'application des procédures de sécurité par les peintres de la M.I.P.E. La totalité du chantier a été financée exceptionnellement par Enedis. Cette action a permis à Enedis d'affirmer sa volonté de s'inscrire dans sa politique sociale et sociale, soucieux de la qualité de vie des concitoyens.





Enedis et la ville de Lencloître s'associent pour la réalisation d'une fresque sur un poste de distribution public d'électricité

Enedis et la ville de Lencloître partagent des valeurs communes (citoyenneté, accès à l'emploi, respect de l'environnement...) qu'elles traduisent par des engagements et des actions concrètes.

Lors d'ateliers organisés en amont, les jeunes de la ville ont dessiné une fresque pleine de couleurs et l'on mise en œuvre sur le poste de distribution publique d'électricité situé Rue Arsène Lamber. L'objectif de la rénovation des postes de distribution publique d'électricité est évidemment de faire en sorte qu'ils s'intègrent d'avantage dans son environnement mais cette action permet avant tout à des jeunes de travailler ensemble tout en s'amusant, ils dégagent une véritable fierté du travail accompli !



Enedis, la préfecture des Deux-Sèvres et Anjal s'associent pour lutter contre l'exclusion numérique

Un partenariat à trois têtes entre Enedis, la préfecture de Niort et la société de conseil ANJAL a vu le jour cette année pour lutter contre l'exclusion numérique, qui touche 20% de la population française. De juin à septembre 2019, Pascal Prévost, gérant de la société ANJAL, a dispensé 3 formations dans les locaux de la préfecture de Niort. L'objectif de ce projet soutenu par Enedis, était de permettre aux collectivités locales de faire face aux nouveaux enjeux de l'inclusion numérique. C'est dans cette optique qu'Enedis et ANJAL, conscients de l'ampleur du problème, se sont réunis pour proposer ces formations de « Médiation numérique responsable ». Des employés de mairie, de CCAS (Caisse Centrale d'Activités Sociales), de MSAP (Maisons de Service Au Public) ou encore des membres d'associations, tous régulièrement amenés à guider les usagers dans leurs

démarches administratives, ont pu bénéficier de ces formations pendant au moins une demi-journée.



Enedis et l'ADSEA 86 s'associent pour la réalisation d'une fresque sur un poste de distribution public d'électricité à Châtellerault

Le mercredi 06 Novembre 2019, Gilles Maudit, Adjoint à la Voire, Emmanuel Bouquet, interlocuteur privilégié des collectivités et Carla Tente, cheffe de service de la prévention spécialisée de l'Association départementale de la Vienne pour la sauvegarde de l'enfant à l'adulte (ADSEA) ont mis en valeur l'embellissement du poste de distribution publique d'électricité situé Avenue du Président Roosevelt à Châtellerault. Durant les vacances de Toussaint, les jeunes de l'association ADSEA ont, avec l'aide de l'artiste Thomas Guibert, membre du collectif Mur'mure, réalisaient cette belle fresque dans un style « streetart ». L'objectif était d'intégrer le poste dans son environnement.

Par cette action, les jeunes ont pu se réunir afin de réaliser un projet commun porteur d'une dimension environnementale comme artistique en acquérant des techniques en lien. Ainsi, Enedis, la ville de Châtellerault et l'association ADSEA partagent des valeurs communes (citoyenneté, accès à l'emploi, respect de l'environnement...) qu'elles traduisent par des engagements et des actions concrètes.



AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE



Enedis partenaire du Poitiers Basket 86

Enedis et le Poitiers Basket 86 partagent des valeurs communes : Formation, performance, innovation, et partage. C'est pourquoi Enedis s'est engagée au côté du PB86 et ceux depuis 4 ans.



Enedis Partenaire du Stade Poitevin Volley Beach

Enedis s'associe au Stade Poitevin Volley Beach partageant des valeurs communes : la solidarité, la performance et la passion. C'est pourquoi Enedis s'est engagée au côté du Stade Poitevin Volley Beach !



Enedis poursuit son partenariat avec le réseau des Professionnels du Numérique

Fortement investi dans l'accompagnement de l'écosystème régional, Enedis encourage l'innovation au sein de ses équipes, des jeunes PME et des startups de demain via des programmes d'Open innovation (exemple concours Réseaux électriques intelligents, ateliers créatifs...). C'est dans ce cadre qu'Enedis est partenaire Grands Comptes du SPN depuis 2016.

LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques de distribution publique, Enedis déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs, en s'appuyant notamment sur les ressources et réseaux locaux.

Enedis et le Lycée agricole Xavier Bernard de Rouillé : ensemble pour la prévention des jeunes aux risques électriques

La Direction Territoriale Vienne et Deux-Sèvres d'Enedis et le Lycée Agricole Xavier Bernard à Rouillé se sont associés, **le vendredi 15 mars**, pour proposer une matinée consacrée à la prévention des risques électriques. Au total, 56 élèves en étude dans le domaine agricole et dans le domaine du BTP ont pu bénéficier de cette intervention. Cette action de sensibilisation avait pour objectif de faire prendre conscience aux élèves en formation des risques que peuvent représenter les travaux dans un environnement à proximité des ouvrages électriques. En effet, les agriculteurs et les professionnels du BTP effectuent régulièrement des activités à proximité des lignes électriques, qu'elles soient aériennes ou souterraines. Les risques éventuels existent et cette journée de sensibilisation, initiée par Enedis, permettait de **mettre en lumière l'enjeu vital du respect des règles de sécurité**. Cette action de sensibilisation a été une véritable réussite au vu de la richesse des échanges entre l'intervenant et les élèves.



Enedis et la fédérations de Pêche des Deux-Sèvres signalent les risques électriques

Le **mardi 23 avril** se rencontraient les représentants de la Fédération de Pêche 79 et Enedis afin d'implanter un panneau de signalisations aux risques électriques sur la commune de la Mothe-Saint-Heray. Dans le cadre de notre collaboration avec la Fédération de Pêche des Deux-Sèvres, Enedis et le Réseau de Transport d'Electricité (RTE) leur a mis à disposition 30 panneaux de signalisation qui sont installés sur des lieux de pêche proches des lignes électriques. Le but de cette collaboration est d'informer et de prévenir les pêcheurs sur les risques électriques. En effet, en approchant trop près la canne à pêche des fils conducteurs, même sans contact direct, les pêcheurs peuvent provoquer un arc électrique et risquer alors une électrocution.



Les fédérations de Pêche de la Vienne et des Deux-Sèvres et Enedis renouvellent leur partenariat dans la prévention des risques électriques

Enedis et RTE (gestionnaire du Réseau de Transport Electrique) mettent la prévention et la sécurité au cœur de leurs actions. Cette politique, menée depuis de nombreuses années, fait partie des missions incontournables et est intégrée dans les engagements de Service Public signés par Enedis et RTE avec l'Etat. Dans la Vienne et les Deux-Sèvres, chaque année, des campagnes d'informations sur les mesures de prudence à respecter dans la pratique de l'activité de pêche à la ligne lorsqu'elle s'exerce à proximité de leur réseau de distribution et de transport d'électricité, sont menées par Enedis et RTE afin de toucher le plus grand nombre de personnes. Les Fédérations de la Vienne et des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique se positionnent comme des partenaires naturels dans cette mission d'information et de sensibilisation. Enedis, RTE et les Fédérations de la Vienne et des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique considèrent qu'il est de leur intérêt commun de mener en partenariat cette action de sensibilisation, c'est pour cela qu'une convention a été reconduite entre les 3 partis pour la période 2019-2020.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Implantation d'Enedis en Vienne et Deux-Sèvres

Forte de ses 800 salariés et alternants, qui sillonnent la région Poitou-Charentes, de ses 5 sites d'implantation sur 4 communes de la Vienne et des Deux-Sèvres, de ses activités quotidiennes sur le terrain et de ses évolutions technologiques, Enedis est une entreprise qui joue un rôle significatif dans l'économie locale.

Recrutement de nouveaux collaborateurs

Chaque année, Enedis en Poitou-Charentes recrute de nouveaux collaborateurs dont une majorité par le biais de l'alternance. En **2019**, 9 nouveaux collaborateurs et 27 alternants sous contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou en situation de handicap complètent les équipes en Poitou-Charentes.

Enedis en Poitou-Charentes est de plus en plus sollicitée par les écoles / CFA pour réaliser des job-dating y compris les lycées professionnels qui peinent à compléter leur section apprentissage.

Marchés prestations de services, études et travaux

Enedis confie des prestations au tissu local et contractualise des marchés travaux avec des entreprises de proximité, dans les domaines de l'élagage, du géo référencement, de travaux sous tension, d'études et de travaux ingénierie comme par exemple, INEO Réseaux sur Poitiers ou la G.E.F. TP sur Parthenay.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

L'année 2020 verra le confortement des fondamentaux de la distribution d'électricité et l'exploitation du numérique et des nouvelles technologies, on peut citer :

- La poursuite de l'efficience des investissements conjoints en rapprochant les finalités qualité de fourniture, esthétique, aléas climatiques, sécurisation...
- La poursuite du déploiement Linky et de ses services associés ;
- Le raccordement des ENR et de l'adaptation du réseau dans le cadre du S3REN ;
- Une meilleure coordination des travaux DP et EP ;
- L'optimisation de l'utilisation des transformateurs ;
- Les modalités d'échanges cartographiques qui doivent faciliter la fluidité de la circulation des informations et leur fiabilité ;
- L'accompagnement des projets «Coeur de ville» ;
- Les échanges d'informations autour des enjeux comme les PCAET, les IRVE... à partir de l'open data, de l'espace collectivités locales et de partenariats adaptés.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES

Installation des compteurs Linky™

Dans le cadre de sa mission de service public, Enedis poursuit le déploiement du nouveau compteur Linky™ de manière équitable et simultanée sur l'ensemble des régions, en zones urbaines et rurales. Le compteur Linky™ concilie modernisation du service public de l'électricité et nouveaux services accessibles à tous les consommateurs, pour agir individuellement et collectivement, au service de la transition énergétique.

À fin 2019, plus de deux tiers des foyers français sont équipés du compteur électrique Linky™ et bénéficient des nouveaux services associés, soit 23,4 millions de compteurs Linky™ posés depuis le début du déploiement sur le territoire, couvrant près de 21 000 communes.

Avec l'appui des partenaires industriels spécialisés dans la fabrication et la pose des compteurs, le projet industriel s'est poursuivi dans le respect des engagements pris auprès de la Commission de régulation de l'énergie : **près de 8 millions de compteurs communicants Linky™ ont été déployés en 2019.**

Près de 90 % des clients sont satisfaits des conditions de l'installation de Linky™. Ils sont de plus en plus nombreux à bénéficier des nouveaux services associés au compteur. Le nombre de comptes de suivi des données de consommation a plus que doublé en 2019. Près de 4 millions de clients suivent leur consommation d'électricité via les espaces client et les applications d'Enedis ou des fournisseurs d'électricité. Ces derniers proposent désormais une quinzaine d'offres adossées à Linky™, pour sept, un an auparavant.

Les objectifs fixés par la CRE ont également été atteints en ce qui concerne la performance technique du système Linky™ : taux de téléopérations réalisées le jour J à la demande des fournisseurs d'énergie, accessibilité des données de consommation pour les fournisseurs et les clients. Enedis réalise plus d'un million de téléopérations chaque mois : mises en service, modifications contractuelles, etc. Ces téléopérations ont notamment permis de faciliter 2,2 millions d'emménagements au cours de l'année 2019.

Pour garantir la performance de son système, Enedis travaille en liens étroits avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information. Celle-ci a remis à Enedis en juin, **un visa certifiant le niveau élevé de cybersécurité des systèmes d'information du distributeur.** Enedis s'attache à respecter scrupuleusement les recommandations de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) pour garantir un haut niveau de protection des données de consommation électrique des consommateurs.

L'Agence nationale des fréquences (ANFR) confirme que le compteur Linky™ ne présente aucun risque. L'organisme public avait déjà démontré le faible impact de Linky™ sur l'environnement électromagnétique dans un rapport technique publié en 2016. En **octobre**, l'ANFR a publié les conclusions de deux campagnes de mesures d'exposition du public aux ondes électromagnétiques émises par le compteur Linky™. Ces études de mesure ont été réalisées sur 178 compteurs Linky™ partout en France chez des clients particuliers et des collectivités territoriales. L'ANFR conclut que les émissions d'ondes électromagnétiques mesurées sont très largement inférieures aux seuils réglementaires, plus précisément 25 à 37 fois en deçà de ces seuils.

Congrès de la FNCCR du 1^{er} au 3 octobre : Enedis réaffirme son engagement aux côtés des territoires en matière de solidarité et de transition énergétique

Vingt-cinq ans après l'accord de 1992, l'accord du 21 décembre 2017 pérennise le modèle concessionnaire français du service public de l'électricité et les principes de péréquation tarifaire et de solidarité. Au **1^{er} octobre**, plus de 116 contrats de concession ont été renouvelés selon ce nouveau modèle entre Enedis et les territoires ruraux ou urbains, témoignant de l'engagement d'Enedis et de la confiance des territoires dans la durée. Ces contrats sont porteurs de modernisation des relations avec les autorités concédantes en intégrant des enjeux sociétaux tels que la transition énergétique, les évolutions territoriales et la transformation numérique. Ils sont également le lieu d'un dialogue renforcé et transparent avec ces dernières sur la programmation des investissements sur le réseau, facilitant ainsi l'élaboration des politiques énergétiques locales.

Partenariat entre Enedis et l'Association des maires de France (AMF) en faveur de la mobilité électrique dans les territoires

Le **3 avril**, une convention publique signée entre l'AMF et Enedis porte leurs engagements respectifs pour le développement de la mobilité électrique partout en France. L'AMF travaille sur les politiques de déplacement dans les diverses zones du territoire. Enedis, aux côtés des collectivités, conçoit et coconstruit des solutions adaptées à tous les usages de la mobilité électrique et prépare le pilotage du réseau pour accueillir des millions de véhicules électriques. Leur partenariat s'inscrit autour de trois axes principaux : communiquer sur la mobilité électrique et les enjeux réseau associés envers les parties prenantes ; contribuer à l'accélération et à l'aboutissement des initiatives locales favorables à la mobilité électrique ; renforcer le maillage en bornes de recharge avec une répartition équilibrée sur le territoire.

L'aVENir, projet pour le réseau, les bornes de recharge et les voitures électriques

Ce projet, lancé le **25 septembre** et piloté par Enedis, fédère onze partenaires industriels et académiques représentant les métiers majeurs de la filière française de la mobilité électrique, en vue de faciliter la mobilité dans les territoires et préparer son développement à grande échelle. Les équipements de ce démonstrateur sont implantés sur deux territoires aux caractéristiques différentes : la métropole de Lyon et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. L'aVENir expérimente dans les conditions réelles les interactions entre le réseau public de distribution, les bornes de recharge et les véhicules électriques. Il a notamment pour objectifs l'optimisation du pilotage des bornes de recharge et leurs interfaces avec le réseau et la recherche de solutions intelligentes de recharge des véhicules pour faciliter leur intégration sur le réseau.

Publication de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités

Cette loi, dite « LOM », publiée le **26 décembre**, donne un coup d'accélérateur significatif à l'essor de la mobilité électrique en France. Elle introduit notamment les schémas directeurs de développement des IRVE (infrastructures de recharge de véhicules électriques) que doivent établir les Autorités Organisatrices des Mobilités (AOM) en lien avec les gestionnaires de réseau de distribution, et organise la refonte des plans de mobilité (ex-plans de déplacements urbains). Elle prévoit notamment une réfaction jusqu'à 75 % du coût de raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides sous certaines conditions. Entre autres, cette loi qualifie l'activité de recharge de prestation de services. Elle introduit une nouvelle dérogation pour permettre les raccordements indirects d'IRVE au réseau public de distribution, ainsi que des mesures facilitant le parcours d'installation des IRVE en immeuble collectif. Enfin, cette loi précise les missions « complémentaires » des gestionnaires de réseau de distribution au 5^e alinéa de l'article L. 322-8 du Code de l'énergie et leur donne compétence pour accompagner les projets en matière d'insertion des énergies renouvelables, de déploiement des dispositifs de charge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables, d'aménagement urbain et de planification énergétique.

O'MEGA 1, première et plus grande centrale solaire flottante d'Europe raccordée en France

Le 18 octobre a été inaugurée la première centrale solaire lacustre française, à Piolenc dans le Vaucluse. Avec une capacité de production de 17 MW, cette centrale est la plus puissante d'Europe, elle permettra d'alimenter environ 5 000 foyers. Elle comprend 47 000 panneaux photovoltaïques flottants sur 17 hectares, qui ont été raccordés au réseau grâce à la création d'une ligne électrique dédiée de 7,3 kilomètres. Cette centrale est un bel exemple de l'implication d'Enedis dans la transition énergétique et l'accompagnement des projets des collectivités locales.

Publication de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, (dite « loi Énergie Climat »)

Cette loi, publiée le **9 novembre**, prévoit l'introduction d'une loi quinquennale ayant pour objet de fixer les objectifs de la politique énergétique de la France. Elle modifie ainsi la logique, instaurée par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, sous-jacente à la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) qui avait une valeur règlementaire. Elle permet l'accès aux données en temps réel pour les clients en situation de précarité énergétique (*via* leurs fournisseurs).

Elle élargit le périmètre de l'autoconsommation collective sur le réseau BT. Ainsi, l'arrêté du 21 novembre 2019 pris pour son application fixe les nouveaux critères de l'autoconsommation collective : raccordement des membres au réseau BT auprès d'un unique gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, distance maximale séparant les deux participants les plus éloignés de 2 km entre le point de livraison pour le site de consommation et le site de production, puissance cumulée des installations de production inférieure à 3 MW sur le territoire métropolitain continental.

Elle prévoit en outre la possibilité pour la CRE ou la DGEC (Direction générale de l'énergie et du climat) d'accorder des dérogations aux conditions d'accès aux réseaux et à leur utilisation pour mener à bien un déploiement expérimental de réseaux et d'infrastructures électriques intelligents. Les gestionnaires de réseau seront associés à l'expérimentation et à son évaluation.

Par ailleurs, l'article 14 de la loi élargit l'objet du CAS-FACÉ au soutien d'opérations en lien avec le réseau public de distribution d'électricité réalisées sur des communes rurales et qui concourent à la transition énergétique.

Enfin, la loi Énergie Climat habilite le gouvernement à transposer par ordonnance le *Clean Energy Package* dans un délai de douze mois à compter de sa publication.

Les équipes d'Enedis se sont mobilisées pour faire face à la tempête Miguel

Tempête peu commune en cette période de l'année, le **7 juin**, la tempête Miguel s'est propagée de l'Aquitaine nord vers la Normandie, en passant en Poitou-Charentes pour gagner les Pays-de-Loire avec des vents forts et des orages très localisés provoquant le décès de quatre personnes et de nombreux blessés. Mille personnes, salariés d'Enedis et prestataires, se sont mobilisées et coordonnées pour réalimenter 340 000 clients privés d'électricité et sont parvenues à rétablir en 24 heures 90 % des clients et en 48 heures 100 %. En outre, 290 000 appels ont été reçus par les centres d'appel dépannages d'Enedis pendant cette tempête.

330 000 foyers privés d'électricité suite aux chutes de neige exceptionnelles dans le Centre et le Sud-est de la France

Les **14 et 15 novembre** des dégâts importants sur le réseau, provoqués par des chutes de neige exceptionnelles, ont entraîné la privation d'électricité de plus de 330 000 clients. La Force d'Intervention Rapide (FIRE) a été déclenchée et 2000 personnes au total ont été mobilisées : techniciens, personnels des centres d'appels d'Enedis et salariés d'entreprises prestataires pour œuvrer au rétablissement de l'électricité dans ces foyers.

Enedis prépare la reprise des colonnes montantes électriques suite à la loi Elan

À l'issue d'un délai de deux ans à compter du lendemain de la publication de la loi Elan (le 24 novembre 2018), la propriété des colonnes montantes électriques est transférée automatiquement et à titre gratuit au réseau public de distribution d'électricité, sauf opposition de leurs propriétaires. La mise en application de ce transfert présente de forts enjeux techniques (environ 768 000 colonnes reprises) et clients (démarche proactive vers les HLM et les copropriétés) pour Enedis, qui s'organise pour anticiper celui-ci. En outre, afin de faciliter la prise en compte des choix des bailleurs sociaux et des syndicats de copropriété (d'acceptation ou de refus du transfert), Enedis met à leur disposition un portail Internet dédié à l'adresse suivante : www.enedis.fr/loi-elan-colonnes-montantes-electriques

Enedis a reçu le plus haut niveau de reconnaissance de son expertise en matière de métrologie légale

Le Comité français d'accréditation (COFRAC) a accrédité Enedis pour les compétences de son laboratoire de métrologie légale le **15 avril**. Cette activité essentielle d'Enedis consiste à contrôler les compteurs d'énergie électrique dans le cadre d'une demande de client ou à l'initiative de l'entreprise afin de disposer de données statistiques fiables sur la qualité métrologique de son parc. Cette accréditation du COFRAC reconnaît l'expertise d'Enedis en métrologie au plus haut niveau, elle pérennise l'activité du laboratoire de métrologie légale et contribue à l'enjeu d'Enedis de garantir dans le temps la fiabilité des compteurs et donc des échanges de données.

Augmentation de 3,04 % en moyenne du TURPE 5 bis

L'actuel tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution, TURPE 5 bis HTA-BT, est entré en vigueur le 1^{er} août 2018 pour une période d'environ 3 ans. Il donne lieu à chaque date anniversaire à une évolution tarifaire résultant de l'application de la délibération de la CRE établissant ce tarif. Ainsi, le **1^{er} août**, l'indexation tarifaire moyenne a été de 3,04 %.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

Publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

Cet arrêté a été publié le **17 janvier** au *Journal officiel*. Le Comité du système de distribution publique d'électricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article L. 111-56-1 du Code de l'énergie) a pour mission d'examiner les politiques d'investissement sur les réseaux publics d'électricité. Cet arrêté garantit l'existence d'un socle minimal de données homogènes, dans tous les départements, sur les principales caractéristiques du réseau de distribution, sa performance et sur le niveau et la répartition des investissements. Il permet au CSDPE une meilleure analyse de la cohérence des investissements entre les différents maîtres d'ouvrages (gestionnaires de réseaux de distribution et autorités concédantes) et du bon niveau de ces investissements.

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

Enedis s'implique depuis longtemps en faveur de la préservation de l'environnement.

L'activité d'exploitant du réseau public de distribution d'électricité est un formidable outil pour faciliter la transition énergétique et répondre aux défis liés au changement climatique. Elle est fortement impactée par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Au total, 95 % des énergies renouvelables sont raccordées au réseau de distribution.

Par ailleurs, Enedis cherche au quotidien à réduire l'empreinte carbone de ses activités métiers et à limiter les risques environnementaux et leurs conséquences humaines, financières et sur la biodiversité.

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin d'année 2019, par :

- 1,38 million de km de réseau (HTA + BT) dont 48 % en souterrain (665 263 km), décomposé en :
 - 649 830 km de réseau HTA, dont 50 % en souterrain (327 701 km),
 - 725 317 km de réseau BT, dont 92 % en technique souterraine ou torsadée (667 619 km).

Le réseau BT se décompose lui-même en :

- aérien BT fil nu à hauteur de 8 % (57 699 km),
- aérien BT torsadé pour 45 % (330 057 km),
- souterrain BT à hauteur de 47 % (337 562 km).

LES TRAVAUX D'INTÉGRATION DANS L'ENVIRONNEMENT DES RÉSEAUX RÉALISÉS SOUS LA MAÎTRISE D'OUVRAGE D'ENEDIS



Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)

	2018	2019
En agglomération	88%	90%
Hors agglomération	-	-
En zone classée	-	-
Total	88%	90%

LA PARTICIPATION D'ENEDIS AU FINANCEMENT DES TRAVAUX D'INTÉGRATION DES OUVRAGES EXISTANTS DANS L'ENVIRONNEMENT (ARTICLE 8)

Pour l'année 2019, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante de la ville de Niort s'est élevée à 0.1 k€.

Commune	Adresse	Montant 2019 (k€)	Montant total (k€)
NIORT	PORT BOINOT	0,1	0,1

AUTRES ACTIONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA BIODIVERSITÉ



Le risque d'électrocution des grands oiseaux est un sujet majeur pour Enedis. Le réseau HTA est en partie aérien et présente un risque de mortalité des oiseaux de grande envergure par choc sur les lignes ou électrocution. L'action d'Enedis s'appuie essentiellement sur des partenariats locaux avec des associations de naturalistes qui connaissent bien ces espèces et leurs milieux naturels. Il s'agit de cartographier, avec les partenaires, les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'action : équipements de supports ou de lignes, anticipation d'enfouissement ou de renforcement de lignes et parfois, recherche de compléments de financement.

Ce diagnostic conjoint est un élément supplémentaire, pris en compte par Enedis dans ses programmes d'investissements et de maintenance.

Le ministère de la Transition écologique et solidaire et les ONG reconnaissent l'implication d'Enedis dans les plans de sauvegarde des espèces menacées. Ainsi Enedis :

- participe toujours au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées ;
- poursuit la mise en œuvre d'un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan National d'Action (PNA) de l'espèce ;
- en 2019, s'est engagée dans un projet du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) dans les Pyrénées sur la protection de grands rapaces en voie de disparition.

Les dépenses d'achats de matériels avifaunes (balises, spirales, tiges anti-oiseaux, coiffes et autres dispositifs) sont en moyenne de 800 k€ par an.

Les associations environnementalistes évaluent les actions d'Enedis en faveur de la biodiversité menées dans les régions ayant un fort enjeu avifaune afin de mesurer les progrès dans la prise en compte des problématiques liées à la biodiversité, dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été faits en la matière.

Enedis continue à mettre en œuvre les engagements pris dans Act4nature, et pour cela :

- contribue financièrement aux programmes de recherche sur la Bio-diversité : FRB, CILB, ITTECOP, etc. ;
- poursuit ses partenariats dans le domaine avifaune au niveau national en étant membre du Comité national avifaune et au niveau régional dans le cadre de conventions ;
- met en place dans les régions à fort enjeu avifaune une cartographie des zones protégées et sensibles ;
- est signataire d'une convention de partenariat avec Reforest'Action.

Fin 2019, 80 % des sites tertiaires d'Enedis sont à «zéro phyto», avec un objectif fixé à 100 % de ses sites en 2020.



Enedis dit stop aux gobelets en plastique

Enedis, en tant qu'entreprise de service public mène à ce titre une politique volontariste de développement durable. Dans cette optique, Enedis en Poitou-Charentes a remis, **en mai dernier**, un mug aux 800 salariés lors d'une réunion annuelle, afin de réduire l'impact environnemental du plastique. Chaque salarié a donc sa tasse où l'un des 4 défis de l'entreprise est représenté de façon humoristique : la satisfaction client, la prévention, la transition énergétique et la performance. C'est une belle alternative aux gobelets à usage unique !

1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)

Les réseaux de communication électronique à très haut débit sont un facteur de compétitivité et de croissance pour les territoires. Leurs très grandes capacités de transmission libèrent les échanges et permettent des usages simultanés de la voix, des données et des images. Ils participent à la transformation numérique des territoires.



Le déploiement de la fibre optique est encadré par l'ordonnance n° 2016-526 du 28 avril 2016 qui a transposé la directive 2014/61/UE.

Partout sur le territoire national, les opérateurs télécom et les collectivités locales signent avec Enedis et les autorités concédantes concernées des conventions d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité pour déployer des fibres optiques, tant en aérien qu'en souterrain.

Ainsi, 864 conventions tripartites (signées entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 153 conventions pour le domaine souterrain. A noter que 70 nouvelles conventions ont été signées en 2019.

Sur l'année écoulée, plus de 7 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain, ce qui marque une progression significative du linéaire de fibre optique posée.

Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis confirme son engagement vis-à-vis des différents acteurs du THD.

Ainsi, Enedis avait mis en œuvre en 2018 des simplifications du processus d'études et des accompagnements pour les bureaux d'études qui les réalisent et avait élaboré un outil informatique de suivi partagé des affaires « e-Plans ».

En 2019, Enedis a consolidé ces engagements en accompagnement de la montée en puissance des déploiements et a encore renforcé ses échanges avec les acteurs du plan France Très Haut Débit. Enedis a notamment :

- mis en œuvre de nouvelles mesures de fluidification (utilisation de supports supplémentaires, accès au réseau électrique facilité pour les supports intermédiaires, etc.);
- développé de nouvelles fonctionnalités de pilotage des déploiements sur les appuis communs, au travers d'indicateurs partagés sur la plateforme « e-Plans » d'échanges dématérialisés de dossiers d'études et de travaux;
- contribué à la révision de l'arrêté technique du 17 mai 2001 régissant les calculs de charge sur les supports électriques.

L'organisation mise en place par Enedis pour répondre aux enjeux du plan France THD permet, d'une part, d'assurer une relation de proximité avec les acteurs locaux au cœur des déploiements dans les territoires, et d'autre part, d'engager des réflexions de fond avec les parties prenantes nationales sur différents sujets tels que le raccordement client ou les évolutions contractuelles nécessaires pour accélérer les déploiements.

Enedis est pleinement engagée aux côtés des collectivités et des opérateurs pour faciliter la mise à disposition des infrastructures électriques, dans le respect de trois exigences incontournables :

- la sécurité des intervenants;
- le respect de la réglementation en vigueur, en particulier l'arrêté technique du 17 mai 2001;
- la neutralité économique pour les clients.

En lien étroit avec les autorités concédantes, Enedis confirme ainsi son rôle de facilitateur du déploiement du très haut débit sur le territoire métropolitain.

En Vienne et Deux-Sèvres, Enedis acteur public au service de l'aménagement du territoire, accompagne les projets des collectivités et opérateurs dans leur plan de déploiement du Très Haut Débit et de la Fibre Optique. Un enjeu stratégique pour l'attractivité des territoires.

Les offres d'Enedis sur le THD permettent de mettre à disposition le réseau de distribution publique d'électricité (basse et moyenne tension en aérien et en souterrain) pour accueillir le Très Haut Débit en garantissant l'intégrité du réseau électrique, en phases de travaux et d'exploitation.

Enedis permet aux territoires de déployer le Très Haut Débit de façon plus rapide, à moindre coût et en limitant l'impact environnemental (coordination des travaux souterrains, mutualisations des supports aériens).

Sur le territoire de la Vienne et des Deux-Sèvres :

38 conventions pour le déploiement du Très Haut Débit dites « supports communs », concernent l'usage des supports des réseaux publics de distribution basse tension (BT) et haute tension (HT) aériens pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques, sont signées entre :

- Les villes de la Vienne et Enedis avec l'opérateur du Conseil Départemental Vienne Numérique ;
- Les villes des Deux-Sèvres et Enedis avec l'opérateur du Conseil Départemental Deux-Sèvres Numérique ;
- Grand Poitiers et Enedis avec les opérateurs SFR, Grand Poitiers Network et Orange ;
- La ville de Niort et Enedis avec l'opérateur Orange.

2/3 des foyers français sont
équipés d'un compteur Linky et
bénéficient des nouveaux
services associés





LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2019, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

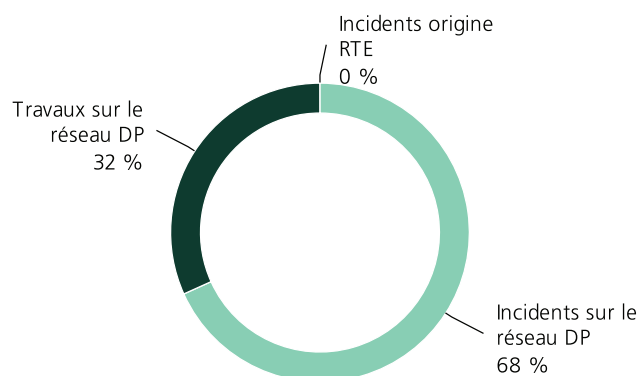
Durée moyenne annuelle de coupure (en min) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) ⁽¹⁾	13,3	18,7	40%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	13,3	18,1	36%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	2,9	0,0	-100%
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	8,2	12,3	49%
<i>Dont incident poste source</i>	0,0	1,5	-
<i>Dont incident réseau HTA</i>	5,1	7,5	45%
<i>Dont incident réseau BT</i>	3,1	3,4	8%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	2,2	5,7	158%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	0,1	0,1	-21%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	2,1	5,7	167%

(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique, incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

(2) Conformément à la décision de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

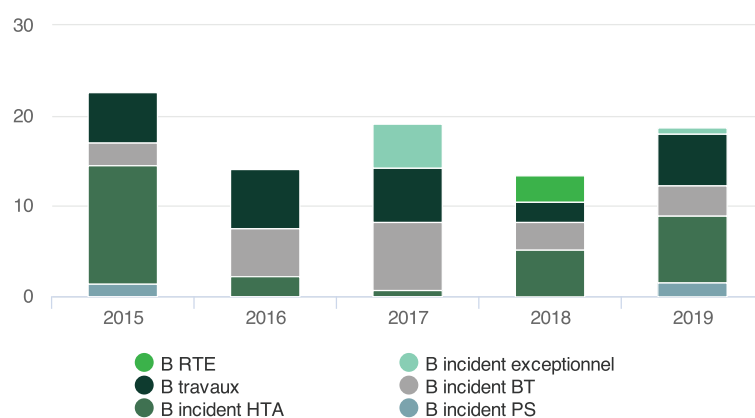
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



Évolution du critère B au cours des 5 dernières années au périmètre de la concession

Évolution du critère B au cours des 5 dernières années (en min)



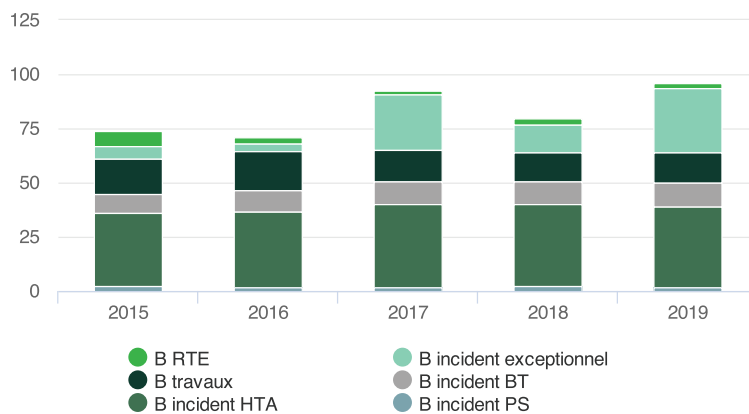
Au niveau national

L'année 2019 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- **Orages du 1^{er} juillet** sur l'Auvergne-Rhône-Alpes, particulièrement dans les départements de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie.
- **Tempête Amélie début novembre** qui a touché le Centre-Ouest et le Sud-Ouest de la France, particulièrement les départements de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne, des Landes, des Pyrénées-Atlantiques, des Hautes-Pyrénées et de la Lozère.
- **Épisode de neige collante des 14 et 15 novembre**, centré sur les départements de la Drôme, de l'Ardèche et de l'Isère, ayant touché également les départements de la Loire, du Rhône, de l'Ain, des Hautes-Alpes, des Alpes-de-Haute-Provence et des Alpes-Maritimes et dans une moindre mesure les départements situés à leur périphérie.
- **Inondations dans le sud de la France fin octobre**, fin novembre et début décembre (catastrophes naturelles).
- **Violents coups de vent des 13 et 14 décembre** sur l'ouest de la France, particulièrement dans les départements des Landes, des Pyrénées-Atlantiques, des Hautes-Pyrénées, de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne, du Gers, de la Haute-Garonne, de l'Ariège, du Cantal, de l'Aude, de la Corrèze, de l'Indre et du Tarn.
- **Tempête Elsa des 19 et 20 décembre** sur la région Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi que sur les départements Saône-et-Loire et Aveyron.
- **Tempête Fabien des 21 et 22 décembre** sur le sud-ouest de la France, ayant touché en particulier les départements de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne et des Pyrénées-Atlantiques.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 64,3 minutes en 2019, soit très légèrement au-dessus du niveau de l'année 2018 (64 minutes).

Évolution du critère B national au cours des 5 dernières années (en min)



Ces bons résultats depuis quatre ans (les années 2017, 2018 et 2019 ayant été marquées par de nombreux aléas climatiques, pour mémoire Egon, Zeus en 2017, Eleanor et l'épisode de neige collante en 2018, cf. ci-dessus en 2019), confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis.

En 2019, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

La gestion patrimoniale du réseau doit à la fois répondre à des enjeux structurels liés au stock de ce patrimoine et à des enjeux plus évolutifs liés aux attentes nouvelles qui lui sont adressées, avec une intensité croissante.

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 9 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 30 000 nouveaux producteurs pour 2,5 GW de puissance (ces dernières valeurs pourraient continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE)). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution du réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition énergétique.

Enedis poursuivra, d'autre part, ses efforts d'amélioration de la qualité pour installer durablement, à l'horizon 2030, sa zone de desserte à un niveau de qualité sous les 60 minutes, sans dégrader le ratio coût/qualité au bénéfice des clients et de l'économie française. Compte tenu de la densité de population et de la structure historique du réseau (arborescent aérien), cette ambition repose sur des programmes ciblés et priorités, équilibrés entre zones urbaines et zones rurales, associés au développement des *smart grids* et à la modernisation des programmes de maintenance.

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement, coordination en vue d'une plus grande efficience des dépenses).

La démarche d'investissements instituée par le nouveau modèle de cahier des charges de concession avec l'élaboration d'un schéma directeur des investissements et des programmes pluriannuels d'investissements, favorise un partage avec les autorités concédantes d'un diagnostic technique précis de l'état du réseau concédé et des priorités d'amélioration sur celui-ci.

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	49	171	249,0%

* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

Nota : Les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, Enedis et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

LA TENUE DE LA TENSION ET L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS MAL ALIMENTÉS

En basse tension, un client est dit « Client Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison (en valeur efficace moyennée sur 10 min) sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

La plage de variation admise est de +10 % ou -10 % par rapport à la tension nominale 230/400V (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

Pour l'évaluation du nombre de CMA en tenue de tension, dont les résultats au périmètre de votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, Enedis met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

Cette méthode utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations, des productions et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

À la suite des réflexions menées au niveau national dans le cadre d'un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et des autorités concédantes, Enedis a engagé une démarche d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension.

Dans le prolongement des évolutions mises en œuvre en fin d'année 2018 afin de prendre en compte d'une part, la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension, et d'autre part, les données de consommation des compteurs Linky™ qui permettent de fiabiliser les historiques de consommation et les profils de charge utilisés dans la méthode statistique, Enedis a ajusté en 2019 les paramètres climatiques du modèle statistique afin d'avoir une modélisation des effets de thermo-sensibilité des clients plus fidèle aux conditions locales.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2	17	750,0%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,0%	0,1%	742,4%

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019

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



LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS POUR LA QUALITE MET EN OEUVRE 3 LEVIERS

Pour améliorer la qualité de la distribution de l'électricité, la politique d'investissement d'ENEDIS vise à agir sur différents leviers :

Le levier «structure» : Diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structure du réseau

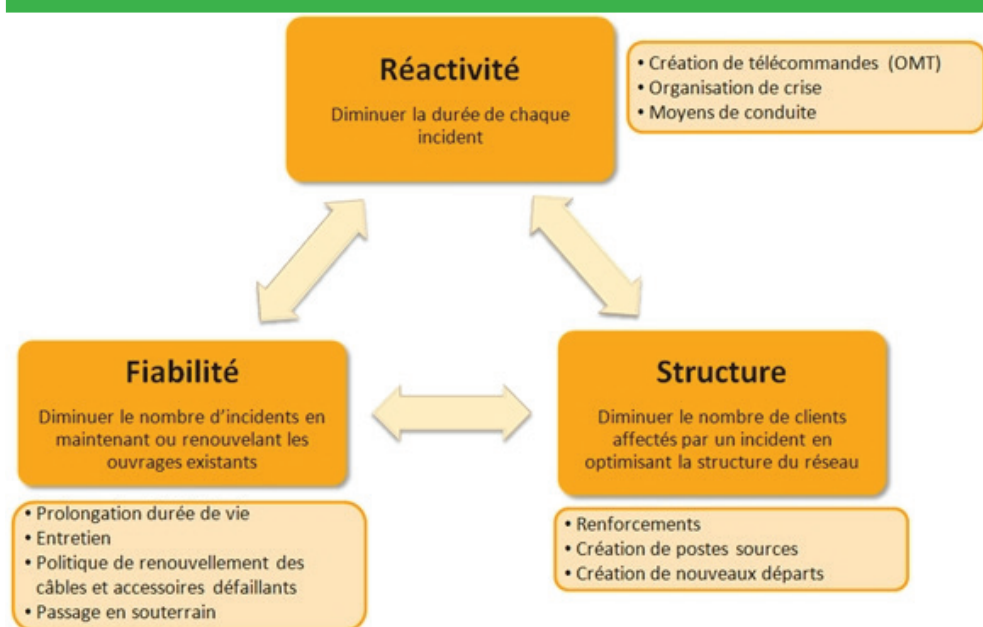
- par des opérations de renforcement,
- par la création de postes-sources,
- par la création de nouveaux départs HTA.

Le levier «fiabilité» : Diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- par la réalisation d'opérations de Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages,
- par une politique d'entretien appropriée,
- par une politique de renouvellement des câbles et accessoires défaillants,
- en réalisant des mises en souterrain.

Le levier «réactivité» : Diminuer la durée de chaque incident

- par la création de télécommandes (OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé),
- par une organisation de crise adaptée (FIRE et autre ...),
- par l'acquisition et la mise en œuvre de moyens de conduite appropriés.



LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2019

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2019, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2019. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

Investissements Enedis (en k€) (Concession)		
	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	342	482
Dont raccordement des consommateurs HTA	23	0
Dont raccordement des consommateurs BT	281	420
Dont raccordement des producteurs HTA	0	0
Dont raccordement des producteurs BT	8	11
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	725	486
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	564	337
Dont renforcement des réseaux BT	21	1
Dont renforcement des réseaux HTA	0	0
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	0	0
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	373	241
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	0	0
Dont moyens d'exploitation	15	21
Dont smart grids	0	0
Dont compteurs communicants	154	74
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	161	148
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	74	0
Dont sécurité et obligations réglementaires	81	94
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	6	54
III. Investissement de logistique	0	2
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	1 067	970
Dont total des investissements concernant les postes sources	10	0
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	0	0

* Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement à l'une des quatre sous-catégories de raccordement figurant dans ce tableau. Ainsi, les dépenses engagées sur ces finalités sont bien prises en compte dans le total des investissements de raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, mais ne sont pas ventilées dans une de ces quatre sous-catégories.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2019, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.

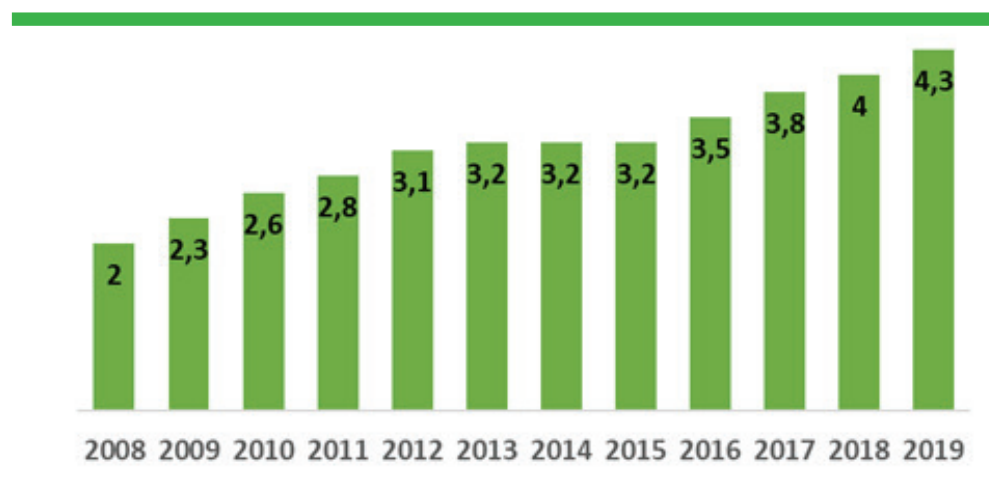
Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2019 sont en croissance et s'élèvent à 4,3 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (822 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,3 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2019, 1,4 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 360 000 clients BT $\leq$ 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 30 800 mises en service d'installations de production, dont 26 000 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs demeure très soutenue et augmente encore en 2019. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,1 GW (contre 2,6 GW en 2018), dont 1,2 GW pour l'éolien et 0,8 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2019, 445 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Montant des investissements Enedis (en Md€)



LA MISE EN ŒUVRE EN 2019 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX



D'un point de vue technique, les travaux réalisés par le concessionnaire sont de deux natures différentes :

- des travaux de création de nouveaux ouvrages : un ouvrage neuf est réalisé dans un secteur non pourvu d'ouvrages de distribution,
- des travaux de remplacement d'ouvrages existants par de nouveaux ouvrages qui assurent la même fonction, le plus souvent avec une augmentation de la capacité de transit et des performances : un ouvrage existant est déposé et remplacé par un ouvrage nouveau qui remplit mieux les fonctionnalités souhaitées (réduction des pertes, intensité admissible, fiabilité, charge, emplacement...).

Ces travaux sont présentés dans l'ordre suivant :

- Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs ;
- Les travaux au service de la performance du réseau ;
- Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires ;

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des principales dépenses d'investissement du concessionnaire en 2019 est exposée dans les fichiers présents en annexe du présent compte-rendu sur un support «clé USB» ou par envoi électronique «mél»** (voir annexe 2).

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Ces travaux se traduisent notamment par :

- des opérations d'allongement du réseau public pour amener le réseau public jusqu'au demandeur du raccordement,
- des opérations d'aménagement du réseau amont existant pour le mettre en capacité d'acheminer l'énergie électrique consommée ou injectée.

En **2019**, ce type de travaux est notamment représenté (liste non exhaustive) par les opérations suivantes :

Travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Commune	Type de raccordement	Adresse	Montant 2019 (k€)	Montant total (k€)
NIORT	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	BOULEVARD MAIN	87,7	104,0
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	AVENUE DE PARIS	32,9	37,9
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	AVENUE DE LIMOGES	35,5	35,5
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	RUE BASTARD PRADEL	26,4	30,3
	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	AVENUE DE PARIS	18,9	27,1
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	RUE EUGENE BAUJET RUE CHAMPC	21,5	26,7
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	RUE EUGENE BAUJET RUE CHAMPC	17,5	26,2
	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	RUE JACQUES DAGUERRE	19,2	19,2
	Racc.BT ≤ 36 kVA collectif	RUE D'INKERMANN	16,8	16,8
			276,4	323,7

Les travaux au service de la performance du réseau

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations de :

- renforcement (augmentation de la capacité de transit),
- diminution de la sensibilité des ouvrages aux aléas climatiques
- modernisation se traduisant par le renouvellement des ouvrages existants ou la mise en œuvre d'opérations lourdes ayant pour objet de prolonger leur durée de vie.

En **2019**, ce type de travaux est notamment représenté par les opérations suivantes :

Travaux au service de la Performance du réseau

Commune	Type de travaux	Adresse	Montant 2019 (k€)	Montant total (k€)
NIORT	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	RUE DE GOISE RUE PIERRE POISSON	48,1	85,9
	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	RUE CLAUDE BERNARD	25,6	26,3
	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	RUE D'AIFFRES	21,6	22,7
	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogènes	RUE DE STRABOURG	17,7	17,7
	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	GRANDE RUE NOTRE DAME	15,5	16,5
	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	RUE RABELAIS	15,5	16,5
	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	RUE GUSTAVE EIFFEL	13,7	14,5
	Continuité d'alimentation réseau	-	10,4	10,4
			168,1	210,5

Les travaux motivés par des exigences environnementales et réglementaires

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations réalisées en réponse à des demandes de modification ou d'aménagement du réseau public en matière de sécurité et/ou d'obligations réglementaires.

En **2019**, ce type de travaux est représenté par l'opération suivante :

Travaux motivés par des exigences environnementales et réglementaires				
Commune	Type de travaux	Adresse	Montant 2019 (k€)	Montant total (k€)
NIORT	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	RUE JEAN JAURÈS - CHEMIN DU LAC	64,8	64,8

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2019, 325 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 130 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

En parallèle et en complément des investissements, Enedis mène une politique de maintenance préventive du patrimoine pour garantir le fonctionnement optimal des équipements de réseau et prévenir la défaillance des ouvrages.

Les principales activités portent sur la maintenance des postes-sources, l'élagage et les visites de lignes des réseaux HTA et BT, la maintenance des postes HTA/BT, l'entretien des réseaux HTA et BT. Enedis développe aussi de nouveaux outils numériques tels que l'analyse des données, les méthodes « big data », ainsi que le LIDAR qui permet d'obtenir des restitutions d'anomalies sur les ouvrages aériens HTA associées aux inventaires d'élagage (LIDAR en expérimentation en 2017).



Enedis industrialise également l'utilisation des drones, en particulier pour la surveillance des lignes.

Les visites préventives du réseau aérien HTA permettent de détecter des anomalies qui sont ensuite traitées selon leur degré d'urgence.

Compte-tenu de l'importance des zones boisées dans la région, l'élagage des réseaux HTA reste un enjeu majeur. Dans le département, Enedis agit ainsi pour la qualité de fourniture et a adapté la périodicité de ses chantiers d'élagage au rythme de repousse de la végétation, afin de garantir la distance réglementaire entre la végétation et les lignes.

L'élagage est un levier majeur d'amélioration du critère B. Enedis travaille à l'optimisation de ses programmes afin de limiter le nombre d'incidents dus à la proximité de la végétation avec les ouvrages de distribution.

Au cours de l'année **2019**, les principales opérations d'élagage réalisées par le concessionnaire Enedis au périmètre de la Concession sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Opérations d'élagage réalisées en 2019

	HTA	BT	Total
Longueur de réseau traité (en km)	263	110	373
Nombre d'arbres abattus	1 118	99	1 217
Nombre d'arbres replantés	0	0	0
Montant consacré à ces travaux (en k€)	757	313	1 070

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2020 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine sont :

- **faciliter** la transition énergétique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables - S3REnR) ;
- **accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- **améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- **sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- **poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2020, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- **poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- **répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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

Le diagnostic technique, les enjeux de développement et les priorités d'investissement

Les conférences instituées par l'article 21 de la loi NOME sont un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité.

Ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles soutenues entre l'autorité concédante et le concessionnaire.

La coordination des efforts d'investissement d'Enedis et de l'autorité concédante au plan local

Aux investissements d'Enedis évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.



ENEDIS, UNE PRIORITÉ CLIENTS AFFIRMÉE



Enedis a atteint ses objectifs de l'année 2019 de satisfaction client et présente des évolutions positives sur la plupart des segments et des activités. Ainsi, le résultat global à fin 2019, tous segments et toutes activités confondus, est de 80,6 %, contre 77,6 % en 2018. Ces résultats ont été obtenus dans un contexte difficile en fin d'année où se sont succédé plusieurs crises climatiques.

Enedis a placé en 2019 la performance industrielle et la satisfaction des utilisateurs du réseau au cœur de ses priorités. Les résultats atteints sur les indicateurs de la régulation incitative sont le reflet de l'amélioration de cette performance réalisée au service de la collectivité.

Sous l'impulsion de transformations sociétales et sectorielles rapides, telles que la transition énergétique, les attentes des clients et de l'ensemble des acteurs du marché et les nouveaux usages, Enedis a initié en 2019 une nouvelle politique clients destinée à mieux répondre aux attentes des acteurs du marché et des utilisateurs du réseau, à renforcer sa qualité de service et à améliorer la satisfaction en tendant vers la suppression des clients « pas du tout satisfaits » dans tous les domaines, notamment dans celui du raccordement et ce, pour l'ensemble des clients.

Une relation client de qualité passe aussi par la digitalisation. Les évolutions de celle-ci font partie intégrante de l'activité d'Enedis. Tout en maintenant les canaux traditionnels, la transformation digitale se développe et s'intensifie en vue de garantir la simplification des démarches pour les clients, quel que soit le canal choisi, et d'accroître la maîtrise de leur consommation et de la production d'électricité.

Enedis poursuit le déploiement d'offres d'accompagnement en appui aux collectivités, notamment pour leurs projets liés à la transition énergétique dans toutes ses composantes. Ainsi, à leur demande, Enedis a mis à disposition des données de consommation ou de production à des pas de temps et à des mailles géographiques divers grâce à Linky™. De même, Enedis a déployé des dispositifs innovants permettant la réalisation des premiers projets d'autoconsommation collective et a accompagné des projets de planification énergétique ou territoriale.

Par ailleurs, en 2019, le seuil symbolique des 20 millions de compteurs Linky™ posés a été franchi avec plus de deux tiers des foyers français équipés qui bénéficient des nouveaux services associés. À fin 2019, 23,4 millions de compteurs Linky™ sont posés sur le territoire, couvrant 21 000 communes.

Ce déploiement a un impact important pour les clients, qu'ils soient particuliers, professionnels ou collectivités, en matière de services associés : interventions à distance, mise à disposition des données de consommations, ouvertures des espaces clients, nouvelles offres de la part des fournisseurs, aide au dépannage, facture sur index réel, etc.

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories de clients

Catégorie	Tension	Niveau de puissance	Clients	
			Contrats	Prestations couvertes
C1	HTA	> 250 kW	CARD	Acheminement
C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
C3				
C4	BT	> 36 kVA		
C5		≤ 36 kVA		

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients

LES ACTIONS ENGAGÉES

Un engagement significatif aux côtés des acteurs territoriaux

Enedis a poursuivi et diversifié son accompagnement des territoires dans leurs projets liés notamment à la transition énergétique et à l'aménagement du territoire. Grâce au réseau d'interlocuteurs privilégiés, différents services, existants ou nouveaux, ont été proposés aux collectivités (impact réseau de projets, simulations pour le raccordement, alertes conso, cartographie, etc.) donnant lieu à de nombreuses conventions d'accompagnement.

Enedis a renforcé l'animation des interlocuteurs privilégiés nationaux et régionaux des clients Grands Comptes et clients Grands Producteurs, afin d'offrir un accompagnement de qualité et des réponses adaptées aux attentes de ces clients, de façon harmonisée sur tout le territoire français.

LES RÉSULTATS

Les résultats atteints en 2019 concernant les interventions réalisées par Enedis, telles que les mises en service, les changements de fournisseurs, sont satisfaisants.

Prestations et interventions techniques (en %) (Concession)

	2018	2019
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,6%	98,0%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,4%	99,1%

3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique

La transformation digitale est intégrée dans la relation clients. Tout en maintenant les canaux traditionnels, Enedis attache une grande importance à améliorer continuellement les espaces clients Web et les services numériques associés. Enedis, en 2019, a mis à disposition des fournisseurs un *Voice bot* (robot conversationnel capable d'apporter une réponse à un utilisateur ou de le rediriger vers un autre canal de l'entreprise) pour faciliter la diffusion de certaines informations, notamment sur les horaires élargis.

En outre, Enedis recherche en permanence à perfectionner la prise en compte des attentes de ses clients, exprimées sur les réseaux sociaux. Twitter et Facebook sont aujourd'hui des canaux à part entière de la relation clients, qui permettent une prise de contact simple et rapide. Les demandes arrivant sur ces canaux augmentent, c'est pourquoi Enedis renforce ses équipes en charge de leur traitement.

Afin d'informer et d'accompagner ses clients, Enedis déploie des « campagnes relationnelles » et d'information. Ce sont plus de 20 millions de notifications qui sont envoyées aux clients chaque année pour les renseigner sur les interventions, les coupures ou la bonne réalisation des téléopérations.

DIGITALISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENTS POUR UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION ET DE LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ AVEC DES CLIENTS MIEUX INFORMÉS EN MATIÈRE D'ALIMENTATION DU RÉSEAU



En 2019, Enedis a poursuivi et intensifié le développement des espaces clients et de son application mobile « Enedis à mes côtés » avec pour objectif d'améliorer et de renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients tout en répondant aux demandes réglementaires de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) en matière d'information et de consentement.

Pour tous les clients, en 2019, sont apparues des nouvelles fonctions digitales :

- nouveaux services de données avec notamment la mise à disposition des données de la courbe de charge en infra-journalier pour les entreprises ou encore les données agrégées anonymisées pour les collectivités locales ;
- amélioration et l'enrichissement des outils digitaux mis à disposition des clients ;
- dans le cadre du décret du 1^{er} juillet 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : possibilité pour le client de demander la suppression des données enregistrées dans le compteur et/ou des données collectées dans le système informatique d'Enedis ;
- gestion des alertes personnalisées en fonction de la consommation.

L'attractivité des espaces clients, encouragée par des campagnes de communication, a bien progressé en 2019 pour atteindre près de 1,2 million de comptes clients ouverts. Par ailleurs, à fin 2019, 1,3 million de clients ont téléchargé l'application « Enedis à mes côtés ».

Focus sur l'Espace Particuliers

En 2019, l'Espace clients Particuliers a été amélioré :

- mise en place de numéros de téléphone uniques pour les clients particuliers et professionnels ;
- dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD), possibilité désormais pour les clients Particuliers de demander l'accès, la modification, la rectification ou la suppression de leurs données personnelles, sur le site internet d'Enedis, à partir d'un formulaire disponible à cette adresse :

<https://espace-client-particuliers.enedis.fr/web/espace-particuliers/rgpd>

- nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés », plus ergonomique, permettant l'« auto-diagnostic dépannage » et proposant des conseils sur la sécurité.

Focus sur l'Espace Entreprises

L'espace clients Entreprises a évolué pour proposer fin 2019 de nouvelles fonctionnalités attendues par les clients :

- accéder à l'ensemble des sites de son entreprise à maille SIREN, SIRET ou multi-SIREN ;
- télécharger les données de consommation et/ou de production d'électricité à la fréquence voulue ;
- accéder aux courbes de charge, index et caractéristiques du/des compteurs ;
- télécharger l'historique des courbes de charge, des données de consommation ou des données contractuelles ;
- visualiser ses données sous la forme d'un graphique pour les contrats CARD ;
- utiliser le simulateur de raccordement électrique pour ses projets d'aménagement en basse tension (BT).

La communication de ces données de mesure collectées par Enedis entre dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau public de distribution.

L'Espace clients Entreprises permet également aux entreprises d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

Focus sur l'Espace Collectivités

Chaque commune peut accéder aux données électriques de son territoire sur le réseau public de distribution (RPD) d'électricité géré par Enedis et en demander le bilan à l'adresse suivante :

<https://espace-client-collectivites.enedis.fr/web/espace-collectivite/bilan-de-mon-territoire>

Sont fournies les données suivantes :

- population, taux de résidences principales, taux de logements collectifs, taux de chauffage électrique ;
- nombre de sites de consommation et de production sur le RPD ;
- volumes consommés et produits transitant sur le RPD ;
- évolution de la consommation et de la production sur le RPD ;
- données de consommation à la maille IRIS sur le RPD.

AIR (Alerte Incident Réseau)

Enedis a poursuivi en 2019 le déploiement de son service AIR permettant aux clients du marché d'affaires qui seraient privés d'alimentation électrique, de disposer des informations nécessaires pour prendre des dispositions appropriées.

À fin 2019, le service AIR a été souscrit par les clients pour plus de 3 000 sites, principalement de soutirage.

Des fonctionnalités complémentaires développées pour les Grands producteurs seront proposées à compter de début 2020.

Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par téléopération. Ainsi en 2019, près de 13 millions d'interventions, telles que les modifications contractuelles et les diagnostics, ont été réalisées à distance. Autant de déplacements physiques évités, ce qui représente un gain de temps, de CO₂ et un moindre coût économique. Pour les déplacements qui restent nécessaires, des outils de mobilité sont mis à disposition des agents d'Enedis (tablettes, smartphones, etc.) afin d'optimiser leur temps et améliorer les services rendus chez les clients.

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS



En plus des nouveaux moyens d'échanges mis en place, Enedis offre toujours la possibilité à tous ses clients de contacter un interlocuteur par téléphone, continuant ainsi à garantir un bon niveau d'accessibilité de ses accueils téléphoniques installés en France.

Par ailleurs, Enedis a cherché à simplifier sa politique de numérotation en remplaçant :

- pour les clients « Particuliers », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
 - Numéro national : **09 70 83 19 70**
- pour les « Professionnels », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
 - Numéro national : **09 70 83 29 70**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

- pour les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99** ;
- pour les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : **09 69 32 18 77** ;
- pour les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00** ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- pour les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 XX** (les 2 derniers chiffres étant les numéros du département concerné, le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pages-jaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site www.enedis.fr, rubrique « Aide et contact »).

Un accueil téléphonique dédié pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky™ est en place. Un numéro vert Linky™ **0 800 054 659** est ainsi mis à la disposition des clients.

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis est mesurée par un taux d'accessibilité

Accessibilité de l'accueil hors dépannage (en %) (Direction Régionale)

	2018	2019
Service Client	91,5%	89,8%
Service Raccordement	91,2%	91,4%
Service Producteurs d'électricité	98,6%	97,2%

Au niveau national, en 2019, le nombre de contacts client demeure important (plus de 6 millions d'appels hors appels dépannage) et stable par rapport à 2018. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) reste satisfaisante.

Le service Clients a traité plus de 1 million d'appels, soit une augmentation de près de 14 % par rapport à 2018, son accessibilité demeure néanmoins à un bon niveau avec un taux de 86,9 %.

Le service Raccordement a connu en 2019 plus de 2 millions d'appels avec un taux d'accessibilité de 87 % (+ 4,3 points).

Enfin, l'accessibilité du service Producteurs d'électricité se situe à un très haut niveau avec 92,3 % d'appels traités, contre 84 % en 2018.

Urgence dépannage électricité

Les aléas climatiques se sont multipliés en 2019 faisant accroître le nombre d'appels reçus dans les Centres d'Appels Dépannage. C'est ainsi que plus de 8 millions d'appels provenant de tous types de clients leur ont été adressés en 2019.

Face à la récurrence des événements climatiques, Enedis a organisé une entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD), et les Accueils Clients d'Enedis ont également participé au traitement des appels d'urgence des clients. Malgré cette hausse, le taux d'accessibilité s'est amélioré.

De plus, Enedis a réalisé en 2019 près de 35 000 diagnostics mensuels pour le compte de ses clients à l'aide des compteurs Linky™. Ainsi, suite aux appels des clients en panne, Enedis dresse un premier diagnostic en « interrogeant » le compteur à distance, ce qui permet une plus grande réactivité et la résolution des incidents dans des délais raccourcis.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2018	2019	2018	2019
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	76,8%	79,0%	77,0%	78,5%
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	4 162	3 279	2 710 665	2 611 555
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	1 037	858	697 125	715 689

* Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT ≤ 36 kVA.

3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanal

UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Enedis attache une grande importance à traiter toutes les réclamations quel que soit le canal par lequel les clients la sollicitent : les réclamations des clients adressées par les fournisseurs d'électricité ou arrivées directement chez le distributeur, les réclamations faites sur les réseaux sociaux par le biais de Facebook et Twitter. De plus, une écoute attentive des associations de consommateurs dans le cadre de rencontres permet également de mieux cibler les attentes des clients.

Au-delà de ces canaux, Enedis entretient des relations suivies avec le médiateur national de l'énergie (MNE), le médiateur du Groupe EDF et le médiateur du Groupe Engie.

Les réclamations

Comme en 2018, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis concernent le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Celles-ci représentent 92 % du volume global des réclamations. La part des réclamations relative aux interventions techniques et à la qualité de fourniture a diminué en 2019 par rapport à 2018 ; alors que celle liée au relevé est en légère augmentation.

En 2019, le volume total des réclamations reçues, y compris celles liées à la pose des compteurs Linky™, est stable par rapport à 2018.

En outre, le nombre de réclamations liées à la pose des compteurs Linky™ tend à diminuer, alors que le nombre de compteurs posés est relativement constant (près de 8 millions en 2019, contre 7,6 millions en 2018).

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2019, à 89,2 %. Ce taux est inférieur à celui enregistré en 2018 et se situe en dessous de l'objectif de référence de 2019 fixé par la CRE à 92 % dans le cadre du TURPE 5. Des mesures ont été prises au deuxième trimestre 2019 pour permettre de revenir à des délais de traitement en rapport avec l'objectif de référence.

En 2019, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)				
	2018 (%)	2019 (%)	2019 (Numérateur)	2019 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	89,0%	76,0%	98	129

* Cet indicateur prend en compte depuis 2017 les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky™.

Au périmètre de la concession, les réclamations concernent tous les types de clients et se décomposent de la manière suivante :

Répartition des réclamations par type (Concession)			
	2018 (%)	2019 (%)	2019
Raccordements	8,8%	2,3%	3
Relève et facturation	33,8%	50,4%	65
Accueil	0,7%	0,8%	1
Interventions techniques	40,4%	30,2%	39
Qualité de la fourniture	16,2%	16,3%	21
Total	100,0%	100,0%	129

Les saisines du médiateur national de l'énergie (MNE), du médiateur du Groupe EDF et du médiateur du Groupe Engie

Les saisines des médiateurs connaissent en 2019 un accroissement de près de 28 % par rapport à 2018, avec un volume s'établissant à 6 381 saisines à fin décembre. En étant toutefois beaucoup moins élevée qu'en 2018 (42 %), cette augmentation s'explique par une meilleure connaissance de ce recours par les clients en raison de la publicité des coordonnées du médiateur sur les outils de communication d'Enedis.

Moins de 7 % des saisines concernent la pose du compteur Linky™. Ce faible pourcentage résulte du renforcement de la relation client et de la forte mobilisation des équipes Enedis et des entreprises partenaires toujours à l'écoute des clients, pour mieux les accompagner et répondre à leurs questions.

L'amélioration des délais de traitement est significative avec un délai moyen de 18,6 jours, contre 21 jours attendus. Ce délai était de 24,9 jours en 2018. Cette performance est consécutive à la décentralisation du traitement des saisines dans les Directions régionales réalisée en 2019.

UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE

Depuis 2016, Enedis utilise le système d'enquêtes « à chaud » afin de permettre à chaque client ayant une interaction avec un agent d'Enedis de s'exprimer librement sur son ressenti.

Avec la diffusion des questionnaires par email ou par sms, Enedis atteint un plus grand nombre de clients et recueille leurs avis en temps réel, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles. Ces enquêtes permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets.

Ainsi, lorsqu'un client se dit « pas du tout satisfait » dans le cadre d'une enquête, il est contacté par le manager de l'entité à l'origine de l'insatisfaction afin de mieux comprendre le dysfonctionnement, le résoudre et réinstaller avec le client des conditions de confiance.

Près de 1 800 agents d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif, désormais fortement ancré dans les Directions régionales et les unités opérationnelles.

En ce qui concerne la satisfaction des clients particuliers et professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, elle est en nette augmentation avec une progression de plus de 4 points en 2019, ainsi 89 % des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits. Ce bon résultat découle des nombreuses actions engagées par Enedis auprès de ses clients, dont la mise en place de services supplémentaires et une meilleure prévenance des clients dits « accessibles », c'est à dire, dont le compteur est situé à l'extérieur du logement.

Des enquêtes qualitatives et quantitatives complètent le dispositif pour des populations spécifiques comme les promoteurs-aménageurs-lotisseurs, les bailleurs sociaux et les mandataires de clients finaux producteurs ou consommateurs.

Les résultats de satisfaction, hors raccordement, entièrement basés sur le dispositif de mesure de la satisfaction clients à chaud, sont en augmentation au global en 2019.

Le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis demeurent les points les plus appréciés par les personnes interrogées qui valorisent également fortement le comportement des techniciens et plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les axes de progrès concernent la coordination au sein des services d'Enedis, les délais de réalisation des prestations et l'amplitude des plages horaires de rendez-vous.

Le système d'enquête à chaud permet également de fournir les résultats de satisfaction spécifiques au raccordement et à la qualité de fourniture, présentés ci-après. Pour ne pas être redondants, les résultats de satisfaction globale ci-dessous ne prennent pas en compte ces deux items.

Indicateurs de satisfaction (en %)

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	88,6%	Concession	89,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,6%	Région Enedis	86,6%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,1%	Concession	100,0%

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients « Particuliers » et « Entreprises » continue de progresser en 2019 grâce aux actions mises en place dans ce domaine tout au long de l'année. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordements (en %)

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	89,7%	Département	87,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	82,7%	Concession	100,0%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,5%	Département	100,0%

En complément des enquêtes à chaud, Enedis organise depuis 2016 une enquête auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis. À travers cette enquête, les clients expriment notamment leur satisfaction vis-à-vis de la qualité de fourniture.

En 2019, cette satisfaction est en augmentation sur les segments des clients « Entreprises » C1-C4 avec 88,2 % (contre 86,9 % en 2018) et des clients « Particuliers » avec 90,6 % (contre 88,5 % en 2018). La satisfaction des clients « Professionnels » reste assez stable avec un taux de 91,2 % (contre 91,3 % en 2018).

Les résultats de cette enquête de satisfaction sont restitués ci-dessous au périmètre de la Direction régionale d'Enedis.

Indicateurs de satisfaction : qualité de fourniture (en %)

	Satisfaction maille nationale 2019	Satisfaction maille DR 2019
Clients « Particuliers »	90,6%	91,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,2%	90,9%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,2%	87,5%

3.4. L'installation des compteurs communicants

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, Enedis a démarré en décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky™. Ce nouvel outil de comptage remplacera l'ensemble des compteurs d'électricité, au total 35 millions, sur le territoire français d'ici 2021. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés.

Près de 8 millions de compteurs communicants ont été posés en 2019.

Ainsi, plus de 9 000 nouvelles communes ont été concernées par le déploiement en 2019.

Ces résultats reposent sur une forte mobilisation des entreprises partenaires, qu'il s'agisse des 6 usines de construction, des 80 entreprises de pose ou des sociétés de recyclage. Au total, ce sont près de 10 000 femmes et hommes qui travaillent au quotidien pour assurer la fabrication, la pose des nouveaux compteurs et le recyclage des précédents.

Sécurité : des actions qui portent leurs fruits

Avec en moyenne 30 000 compteurs et 800 concentrateurs installés quotidiennement en France par plus de 5 000 techniciens, Enedis déploie une activité très soutenue.

Cette cadence de pose représente un risque d'accidents accru. Mobiliser les salariés d'Enedis et les entreprises partenaires autour de l'enjeu commun qu'est la sécurité est un challenge ambitieux et essentiel. Enedis s'est attachée en 2019 à faire de la sécurité une priorité pour tous en poursuivant de nombreuses actions au plus proches du terrain :

- formation de l'encadrement,
- réalisation des visites qualité,
- contrôle de chantier de pose avec les entreprises partenaires,
- partage des expériences terrains,
- professionnalisation des techniciens.

Toutes ces actions ont été menées pour renforcer la culture Sécurité et améliorer la détection des situations dangereuses. En particulier, le nombre important et la qualité des visites terrain, afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre des prescriptions en matière de qualité et de sécurité, ont été au cœur du dispositif. Ainsi 5 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2019, ce qui représente environ 400 000 visites réalisées.

Des entreprises de pose qualifiées et agréées

Pour assurer le remplacement des compteurs, Enedis fait appel à des sociétés partenaires, les entreprises de pose. Ces dernières suivent des processus de sélection rigoureux, ainsi qu'une formation de qualité. Les techniciens des entreprises de pose sont tenus aux mêmes niveaux d'exigence que les techniciens d'Enedis, en termes de qualité des gestes techniques sur l'ensemble des interventions quotidiennes. Pour faciliter leur identification par les clients, plusieurs dispositifs ont été mis en place : les techniciens de pose disposent d'un badge spécifique, d'un logo ainsi que d'une lettre d'attestation qu'ils peuvent présenter à tout moment aux habitants qui en expriment le souhait.

Par ailleurs, des engagements contractuels sur la satisfaction des clients sont dorénavant intégrés dans les contrats nationaux des prestataires de pose.

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY™

En fonction du calendrier de déploiement, les équipes territoriales d'Enedis ont planifié des rencontres régulières avec les parties prenantes et notamment les maires et leurs équipes, afin de leur présenter le nouveau compteur électrique et ses avantages pour les intérêts tant individuels que collectifs, ainsi que les modalités du déploiement dans les communes.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont reçu des supports de communication actualisés, comme des affiches ou des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie et des réunions d'information ont également été organisées. Ainsi, de nombreux dispositifs sont mis en place sur les territoires afin d'accompagner au plus près de leurs besoins les collectivités territoriales et leurs administrés.

Soucieuse des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre aux diverses interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité.

En complément, les clients disposent d'un espace dédié sur le site Internet d'Enedis. Ils peuvent ainsi consulter la carte de déploiement, s'informer sur le nouveau compteur et poser des questions.

Les clients, dont le compteur est situé à l'intérieur de leur logement, ont également la possibilité de :

- choisir la date de leur rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification),
- transmettre des indications en vue de faciliter l'intervention de pose,
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'ils se trouvent dans ce cas.

Souhaitant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour ses clients, Enedis leur offre désormais la possibilité, lorsque le compteur est situé à l'extérieur de leur domicile, de fixer en accord avec l'entreprise prestataire, le jour de l'intervention du technicien, afin notamment de pouvoir être présents.

Par ailleurs, l'ensemble des supports d'information clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes, telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes, sont consultés. Ce fut notamment le cas, en 2019, avec la réalisation d'une plaquette d'information coconstruite avec l'Ademe portant sur la maîtrise de la demande d'électricité et les économies d'énergie réalisées grâce au compteur Linky™.

LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS



L'installation des nouveaux compteurs est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Elle vise notamment à leur apporter plus de confort et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles Enedis avait besoin, jusqu'à présent, de prendre rendez-vous peut désormais être réalisée à distance, sans dérangement et à moindre coût.

Avec Linky™ :

- les clients n'ont plus besoin d'être présents pour attendre le technicien d'Enedis ; l'ouverture d'un nouveau contrat est ainsi effective en seulement 24 heures contre 5 jours auparavant,
- le coût de modification de la puissance d'un contrat d'électricité est divisé par dix ; à noter que cette opération n'est pas facturée la première année de pose du nouveau compteur.

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle dit « communicant » offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser. Depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés », les clients ont la possibilité de :

- disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine ou un mois ;
- comparer leurs données à la moyenne de foyers identiques ;
- se fixer des objectifs de consommation ;
- consulter la rubrique dédiée aux éco-gestes réalisée en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe).

Cette dernière a d'ailleurs rappelé dans son avis sur le compteur Linky™ du 28 septembre 2018 (accessible depuis le lien <https://www.ademe.fr/compteurs-communicants-lelectricite-linky>) que les économies d'électricité peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture, en fonction de l'accompagnement fait auprès des ménages dans ce domaine. Au cours de l'année 2019, près de 550 000 clients, équipés d'un compteur communicant, ont ouvert un compte client sur le site Internet d'Enedis.

Au-delà de ces avantages offerts aux clients, Enedis, en qualité de concessionnaire, se doit de moderniser le réseau public d'électricité pour qu'il s'adapte aux nouveaux besoins énergétiques de tous et plus généralement de la société française : développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ces infrastructures génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. Cette modernisation passe par l'installation de compteurs communicants, outil essentiel à la réussite de la transition énergétique.

Linky™ participe à la continuité d'alimentation électrique pour tous les utilisateurs du réseau de distribution, tout en accompagnant les nouvelles façons de consommer et de produire de l'électricité.

Les nouvelles offres de fourniture d'électricité adossées à Linky™

Depuis plusieurs années, les clients ont la possibilité de souscrire différentes offres de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de leur choix. Grâce au compteur communicant Linky™, près de 15 offres sont désormais proposées par les fournisseurs d'énergie à leurs clients équipés de ce dernier. Ces offres permettent de faire des économies, par exemple en offrant la possibilité d'avoir une électricité moins chère le week-end ou la nuit, ou de souscrire un abonnement au pas de 1 kVA (contre 3 kVA auparavant), au plus près de leurs besoins. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site du médiateur de l'énergie : www.energie-info.fr.

**NOU
VEAU**

Un partenariat pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

Pour démultiplier les messages de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie grâce aux données de consommation, Enedis a noué des partenariats avec différents acteurs engagés dans la sobriété énergétique tel que CLER (réseau pour la transition énergétique). Pour Enedis, l'objectif de ce partenariat est de faciliter l'appropriation par les concitoyens de leurs données de consommations d'électricité, pour mieux les maîtriser. Pendant toute la durée du partenariat, les équipes d'Enedis accompagneront l'association dans le développement de sa nouvelle plateforme notamment avec l'implémentation des données issues de Data Connect, plateforme Enedis de partage de données issues de Linky™.

**NOU
VEAU**

Ils témoignent des bénéfices de Linky™

Le premier *smartdorf* d'Alsace Muttersholtz (Bas-Rhin) :

« On a expérimenté l'intérêt d'avoir des compteurs de ce type-là [Linky™], puisqu'aujourd'hui on peut suivre de manière beaucoup plus fine nos consommations et grâce à ça, on s'est rendu compte d'anomalies qu'on n'aurait jamais détectées avec le compteur précédent. » Patrick Barbier, maire de Muttersholtz.

Prévenir les communes en cas de consommation anormales des écoles dans les Alpes-de-Haute-Provence :

« Nous sommes heureux d'avoir un tel outil à notre disposition. Nous travaillons différemment et avec plus d'intelligence. Nous sommes toujours preneurs, même en tant qu'expérimentateurs, de nouvelles solutions. » Jean-Charles Minetto, Directeur général des services de Sisteron.

Des offres plus adaptées et plus économiques grâce à Linky™ :

« Les seuls vrais reproches qui nous sont faits proviennent de consommateurs qui ont vu nos offres, mais... ils ne sont pas encore équipés de Linky™ ! » François Joubert, Directeur général OHM Energie.

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique **pour les producteurs** d'électricité, dénombrés fin 2019 à plus de 441 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce au compteur Linky™, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

De plus, le nouveau compteur constitue un outil intéressant **pour les collectivités territoriales**, en leur qualité d'autorités concédantes, d'aménageurs du territoire ou de clientes. Avec Linky™, elles disposent de données globales de consommation et de production, conformément aux recommandations de la CNIL, leur offrant la possibilité de suivre plus finement les consommations des bâtiments communaux ou d'évaluer les programmes de rénovation énergétique.

Ainsi, le service public de l'électricité est plus performant pour l'ensemble des clients, des utilisateurs et des autorités concédantes.

Depuis le démarrage du déploiement des compteurs Linky™, les chiffres propres à votre concession sont les suivants :

Compteurs Linky™ (Concession)	
	2019
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	84,5%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	22 861
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	1
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	22 549
Nombre de comptes clients ouverts**	342
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	125

* PDL : Point de livraison.

** Nombre de comptes clients ouverts dans l'année par les clients C5 (résidentiels et professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.

*** Demandes enregistrées, ayant entraîné l'envoi du mot de passe provisoire et n'ayant pas encore fait l'objet d'une ouverture de compte.

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

Rappel : Un raccordement provisoire est pris en charge par Enedis sous réserve :

- qu'un fournisseur d'énergie ait émis une demande pour le compte du client ;
- que le client ait signé l'engagement par lequel il atteste avoir pris connaissance des dispositions relatives à la sécurité électrique de son installation temporaire, au caractère provisoire de son raccordement, aux conditions de suspension de l'alimentation électrique ;
- que le raccordement soit réalisable techniquement par Enedis.

Le programme Raccordement

Mi-2019, Enedis a lancé, sur les différents segments de clients, un programme Raccordement dont l'objectif est de faciliter le parcours raccordement des clients.

**NOU
VEAU**

Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

Le portail « Tester mon raccordement en ligne », mis à disposition par Enedis en juillet 2018, permet aux porteurs de projets d'installations de production ou de soutirage en BT de simuler le niveau de complexité du raccordement de leurs projets, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. À fin 2019, plus de 15 000 simulations de projets ont été réalisées, ce qui démontre toute la pertinence de ce service accessible depuis les espaces clients d'Enedis.

Le site « Enedis-Connect » est dédié aux demandes de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et à leur suivi, ainsi qu'aux demandes de raccordement provisoire

Le site « Enedis-Connect » permet aux clients particuliers et professionnels de saisir leurs demandes de raccordement ≤ 36 kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent effectuer certains actes tels que des paiements et échanger avec Enedis sur ce site internet.

En 2016, toutes les demandes de raccordement provisoire BT de puissance > 36 kVA et HTA de courtes ou de longues durées ont été intégrées dans « Enedis-Connect », dont l'ergonomie a été améliorée.

Depuis 2018, les clients « petits producteurs » ($BT \leq 36$ kVA) peuvent également saisir leurs demandes de raccordement sur Enedis-Connect. À cette occasion, les comptes de type « partenaires » permettent aux clients consommateurs ou producteurs, faisant plusieurs demandes de raccordement, de les suivre sur un seul et même compte.

En 2019, Enedis a mis en ligne tous les formulaires relatifs aux différents types de prestations liées aux raccordements (raccordement neuf, modification ou suppression de raccordement, ajout de compteur en colonne, déplacement de compteur, etc.). Ainsi, tous les clients peuvent saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.

Le PRACMA, un portail pour les demandes de raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA) et leur suivi

Ce portail permet aux clients Entreprises ou Collectivités de saisir leurs demandes de raccordement > 36 kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent signer, de manière électronique, tous les documents contractuels liés au raccordement. Ces clients ont la possibilité de suivre l'avancement de leurs demandes sur un espace qui leur est dédié, déposer des documents et recevoir des notifications par mail ou sms des principales étapes de leurs projets.

L'ouverture du portail pour la gestion des raccordements collectifs s'est réalisée entre janvier 2017 et début 2019. Ainsi, les clients (promoteurs, aménageurs, lotisseurs) peuvent également établir et suivre leurs demandes de raccordement sur ce portail.

En janvier 2018, ces facultés ont été ouvertes aux clients pour leurs demandes de raccordement de leurs installations de production.

Lors de leur demande de raccordement, il est proposé aux collectivités territoriales de bénéficier, *via* le portail, de la réception des factures dématérialisées.

En 2019, les formulaires de collecte de la demande ont été simplifiés permettant d'en améliorer la compréhension. Les demandes anticipées de raccordement et d'augmentations de puissance peuvent aussi se faire *via* le portail, facilitant ainsi les démarches.

Les données relatives aux Infrastructures de Recharge pour les Véhicules Électriques (IRVE) y sont intégrées.

Nouvelle organisation dédiée aux raccordements des installations de production d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA)



Depuis le 15 octobre 2019, un accueil centralisé national des demandes de raccordement des installations de production BT > 36 kVA et < 250 kVA a été mis en place à Aix-en-Provence. Ainsi, les clients producteurs bénéficient d'une expertise spécialisée dans la qualification et le traitement de leurs demandes et d'une uniformité des pratiques mises en œuvre sur le territoire. Cet accueil centralisé vise plus d'efficacité dans le traitement des raccordements de ces clients producteurs et ainsi, dans l'accompagnement du développement des énergies renouvelables.

L'extension de cet accueil centralisé à l'ensemble du territoire national est prévue à la fin du premier trimestre 2020.

Par ailleurs, Enedis a réorganisé, dès le début de l'année 2019, l'activité de raccordement des Grands Producteurs (> 250 kW, HTA) en mettant en place, au niveau national, les Agences Raccordement Grands Producteurs (ARGP). Ces agences ont développé et concentré leur expertise et leurs pratiques harmonisées sur les problématiques de raccordements propres à ces producteurs dans l'objectif d'améliorer leur satisfaction.

En mai 2020, les ARGP seront toutes créées et couvriront l'ensemble du territoire français.

Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux de raccordement électrique (article L. 342-2 du Code de l'énergie) pour les consommateurs et les producteurs



Le décret du 13 février 2019, publié au *Journal officiel* du 15 février, encadre une mesure inscrite dans la loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance du 10 août 2018 dite «loi ESSOC», relative au raccordement aux réseaux de transport et de distribution de l'électricité (article L. 342-2 du Code de l'énergie).

Ainsi, « le producteur, ou le consommateur, peut faire exécuter, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux de raccordement sur les ouvrages dédiés à son installation par des entreprises agréées par le maître d'ouvrage [...] et selon les dispositions d'un cahier des charges établi par ce maître d'ouvrage sur la base de modèles publiés par ce dernier ».

Autrement dit, les producteurs et les consommateurs peuvent désormais, s'ils acceptent les termes du contrat de mandat introduit par le décret, réaliser eux-mêmes leur raccordement en maîtrise d'ouvrage déléguée. Ce contrat de mandat leur permet d'agir au nom et pour le compte d'Enedis en les assurant que la construction des ouvrages dédiés à leur raccordement respectera les mêmes règles que celles qu'applique Enedis quand elle réalise elle-même ces travaux.

Ce dispositif ne s'applique qu'à la construction des ouvrages dédiés, c'est-à-dire « les canalisations électriques aériennes, souterraines ou sous-marines et leurs équipements terminaux qui, à leur création, ne concourent ni à l'alimentation ni à l'évacuation d'autres installations que celles du demandeur ».

Conformément aux deux délibérations de la CRE encadrant la mise en œuvre de la loi ESSOC pour le raccordement, ce dispositif a fait l'objet de concertations en Comité des Utilisateurs des Réseaux de Distribution d'Électricité, nécessaires pour la mise à jour de la Documentation Technique de Référence d'Enedis. Celle-ci est disponible pour le consommateur ou le producteur depuis le 2 décembre 2019 sur le site d'Enedis : <https://www.enedis.fr>.



Barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis version 6

Suite à son approbation par la Commission de régulation de l'énergie le 24 juillet 2019, cette nouvelle version du barème est entrée en vigueur le 24 octobre 2019.

Les principales évolutions sont les suivantes :

L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :

- mise en place de formules simplifiées de coûts pour les producteurs 36-100 kVA ;
- insertion d'un chapitre dédié au raccordement des installations de stockage d'électricité ;
- ajout d'une formule simplifiée de coûts pour les dérivations individuelles pour les colonnes électriques existantes afin d'accompagner le développement des IRVE.

Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :

- introduction de formules simplifiées de coûts sur les modifications de branchements (le déplacement ou le remplacement d'un branchement souterrain ou aéro-souterrain, le remplacement d'une dérivation individuelle ou d'un coffret « simple », l'intervention d'Enedis sur une dérivation individuelle en immeuble) ;
- simplification de la grille de prix pour les branchements provisoires.

Ce nouveau barème est disponible sur le site Enedis à l'adresse suivante :

https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC_03E.pdf

Enedis partenaire de l'ensemble des parties prenantes de la mobilité électrique



En 2019, les équipes d'Enedis ont été mises à contribution dans tous les territoires, ruraux comme urbains, pour coconstruire des projets de mobilité électrique répondant aux demandes des territoires. Le déploiement des mobilités durables est un nouveau sujet de coopération. C'est pourquoi Enedis développe son expertise en ce domaine et la met à disposition des collectivités territoriales. Enedis contribue ainsi à penser les mobilités de demain, à anticiper les impacts sur le réseau de distribution d'électricité et à optimiser l'implantation des infrastructures au plus près des besoins des territoires.

Ainsi, Enedis et ses partenaires expérimentent et mettent en place des solutions de recharge adaptées, optimisées, innovantes, voire inédites, pour des projets très diversifiés tels que : bornes de recharge sur voie publique, bornes « à la demande », bus électriques, équipement de parkings d'immeubles, alimentation des bateaux à quai, etc.

Pour conforter sa position de partenaire de la mobilité électrique partout et pour tous, Enedis a noué des partenariats stratégiques avec : l'Association des Maires de France, Régions de France, la Fédération des Promoteurs Immobiliers, la Banque des Territoires, Plateforme Automobile, CDC Habitat, FNAIM, UNIS, etc.

Enedis s'est attachée à accompagner les diverses parties prenantes pour se projeter, dessiner des scénarios de développement de la mobilité dans les territoires et ainsi définir au mieux des solutions techniques optimisées pour le porteur de projet et le réseau de distribution d'électricité. Enedis favorise le développement du marché de la mobilité électrique, avec notamment l'utilisation des compteurs Linky™ pour le pilotage des bornes.

Le programme Mobilité Électrique d'Enedis pilote des études et expérimentations en recherche et développement sur de nombreux sujets :

- l'anticipation du développement de la mobilité électrique pour mieux intégrer au réseau les infrastructures de recharge ;
- la coconstruction d'une interface chargeur-réseau robuste en matière de qualité de l'électricité ;
- les solutions de recharge innovantes et l'analyse de cycles de recharge/décharge ;
- la conception et l'expérimentation de systèmes industriels pour le pilotage de la recharge ;
- le renforcement de la connaissance d'Enedis des stratégies d'acteurs en lien avec la flexibilité et le V2G (*Vehicule To Grid*, injection de l'électricité de la batterie du véhicule sur le réseau) ;
- l'accompagnement des démonstrateurs et des expérimentations locales.

Parmi les réalisations 2019, le partenariat Enedis-RATP qui permet d'analyser l'impact des ateliers de charge bus électriques sur le réseau, ainsi que l'appui au lancement du démonstrateur aVEnir, sont à souligner.

Enfin, en novembre 2019, Enedis a publié un rapport sur l'intégration de la mobilité électrique au réseau public de distribution (accessible sur le site enedis.fr). Ce rapport indique que cette intégration s'opère progressivement et de façon locale. De fait, le réseau public de distribution d'électricité, compte tenu de sa conception et de sa robustesse, accompagne le développement socio-économique de la France depuis de nombreuses années : intégration des EnR, nouveaux usages de l'électricité, etc. Le réseau public de distribution d'électricité est en parfaite capacité d'accueillir et de gérer les nouveaux usages de la mobilité électrique. C'est pour celui-ci une opportunité de développement, d'innovation à l'écoute des acteurs de la mobilité électrique et également une opportunité de renforcement de son ancrage dans les territoires. Par ailleurs, la trajectoire d'investissements d'Enedis intègre ce développement. Les estimations de dépenses liées à l'arrivée de la mobilité électrique sur les quinze prochaines années représentent moins de 10 % du total des investissements d'Enedis.

LE RACCORDEMENT D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION DE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 KVA

Au niveau national, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 92,2 % des cas en 2019 (contre 92,6 % des cas en 2018). Les résultats demeurent donc stables.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	92,6%	86,3%	-6,8%

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2020

L'évolution de l'espace Entreprises

En 2020, les clients Entreprises pourront bénéficier de nouveaux services, tels que :

- consulter et télécharger leurs factures de consommation, contrats, avenants pour leur périmètre ;
- accéder à leur historique de facturation sur dix ans ;
- choisir les canaux d'envoi : e-mails et/ou serveurs FTP, et recevoir les données de courbe de charge ou autres données du/des compteurs et les données récurrentes sur les canaux choisis ;
- visualiser et résilier des services souscrits par un tiers (fournisseurs d'électricité ou fournisseurs de services) sur un Point de Référence des Mesures (PRM) dont il est titulaire.

Refonte des comptes clients Particuliers

En 2020, les comptes des clients Particuliers vont être modernisés :

- création de compte instantanée ;
- possibilité de gérer plusieurs points de livraison dans un seul et même compte (sous réserve que le client soit strictement le titulaire des points de livraison) exemple : résidence principale et résidence secondaire, installation de production dans l'habitation, etc. ;
- visualisation, dans un même compte, des données de consommation et/ou de production avec le choix de la période affichée (année, mois, semaine, jour, heure) et possibilité de comparer avec l'historique ;
- simulateur de raccordement simple ;
- refonte de la rubrique d'assistance Aide et Contact en lien avec www.enedis.fr ;
- alertes : coupures, travaux, interventions, etc. ;
- nouveau service de visualisation des données de production pour les producteurs en surplus.

Refonte du site www.enedis.fr

Une nouvelle version du site internet d'Enedis, plus simple, plus ergonomique et plus souple pour faciliter la navigation des clients, sera disponible en 2020.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

Le développement des canaux de contacts digitaux pour les clients se poursuit en 2020 avec la mise en place de *bots*, accessibles depuis le site www.enedis.fr, permettant ainsi aux conseillers clientèle de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée plus bénéfiques pour les clients.

Enfin, une modernisation des outils de routage des interactions clients est en cours avec les premiers pilotes prévus au dernier trimestre 2020, en vue d'une généralisation en 2021. Elle permettra une gestion optimisée des contacts clients, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, mail, courrier, etc.) au service de la satisfaction clients.

Évolution de la mesure de la satisfaction clients

La recherche du zéro client «Pas du Tout Satisfait» (PDTs), notamment dans le domaine du raccordement, constitue un enjeu majeur pour Enedis et ses clients.

Une refonte complète des indicateurs est proposée pour rendre lisible et compréhensible la trajectoire visée et traduire les ambitions opérationnelles de la politique clients. Ces nouveaux indicateurs seront déclinés à la maille régionale et par segment. Ils retiennent les clients «pas du tout satisfaits» comme élément de pilotage pour les activités raccordement et hors raccordement à un périmètre élargi, afin de mieux refléter la performance «clients» opérationnelle. Par exemple, seront intégrées les activités de raccordements provisoires et l'activité accueil distributeur, pour les activités hors raccordement.

Enfin, de nouvelles enquêtes vont être mises en test en 2020 : elles concernent notamment les fournisseurs, la mobilité électrique et les producteurs.

L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2020

L'installation des nouveaux compteurs électriques repose sur un plan de déploiement ambitieux et rigoureux qui se poursuivra dans les mois à venir sur l'ensemble des territoires. Le concessionnaire s'engage à préparer au mieux avec les autorités concédantes le processus de déploiement des compteurs communicants et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

Il est prévu que, en 2020, près de 7 millions de nouveaux compteurs soient déployés.

À fin 2020, plus de 30 millions de foyers français seront équipés du nouveau compteur.

ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2020

Barème (version 6) pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis

Au cours de l'année 2020, Enedis va poursuivre les simplifications et améliorations engagées dans le cadre de la version 6 du barème de facturation des raccordements pour accompagner la transition énergétique.

Ces évolutions permettront d'améliorer la lisibilité des prix de raccordement pour les clients et de simplifier l'élaboration des propositions de raccordement.

Évolution d'Enedis-Connect

En 2020, la facilitation des éléments de collecte sur Enedis-Connect se poursuivra. À titre d'illustration, il est envisagé le préremplissage des données du client à partir de son compte client.

Évolution du portail PRACMA

En 2020, les formulaires de demande de raccordement seront proposés sous une nouvelle ergonomie et la navigation sera beaucoup plus simple et fluide. Après la signature de son devis en ligne, il sera possible de procéder au paiement par carte bancaire. De même, le portail offrira la possibilité de bénéficier d'une assistance en ligne.

87,4 %, c'est le taux des clients
satisfaits des prestations
d'Enedis



4

LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

4.1. Les éléments financiers de la concession

4.1.1. LES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION LIÉS À L'ACTIVITÉ D'ENEDIS

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

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'Enedis est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ; c'est notamment le cas des Agences d'Interventions Spécialisées (AIS) (postes sources, marché d'affaires et HTA) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

Enedis est organisée en 25 Directions régionales (DR) que viennent appuyer et animer des fonctions mutualisées aux niveaux interrégional (communes à plusieurs DR) et national.

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

Dans ce cadre, l'affectation à chaque concession est la suivante :

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement,
- les données correspondant aux niveaux de mutualisation interrégionale ou nationale sont réparties sur les DR au prorata de leurs activités respectives. Les données comptables enregistrées au niveau de la DR concernée ou issues des mutualisations interrégionales ou nationales sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

Produits d'exploitation détaillés (en k€) (Concession)

	Cf. Note	2018	2019
Chiffre d'affaires		8 855	8 545
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	8 354	8 043
<i>Dont clients HTA</i>		1 717	1 576
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		5 531	5 302
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		1 137	1 134
<i>Dont autres</i>		-31	30
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		350	369
<i>Dont raccordements</i>	2	178	199
<i>Dont prestations</i>	3	172	169
<i>Autres recettes</i>	4	151	134
Autres produits		1 977	1 532
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	855	828
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	1 094	608
<i>Reprises sur amortissements</i>		683	88
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		672	78
<i>Dont autres types de reprises</i>		10	10
<i>Reprises sur provisions</i>		411	520
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		11	9
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		400	511
<i>Autres produits divers</i>	7	28	96
Total des produits		10 833	10 077

Charges d'exploitation détaillées (en k€) (Concession)

	Cf. Note	2018	2019
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		4 854	4 581
<i>Accès réseau amont</i>	8	2 667	2 502
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	687	648
<i>Redevances de concession</i>	10	56	56
<i>Autres consommations externes</i>	11	1 445	1 375
<i>Matériel</i>		405	205
<i>Travaux</i>		66	82
<i>Informatique et télécommunications</i>		169	171
<i>Tertiaire et prestations</i>		416	414
<i>Bâtiments</i>		237	196
<i>Autres achats</i>		152	307
Impôts, taxes et versements assimilés		514	499
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	253	248
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	261	250
Charges de personnel	14	943	905
Dotations d'exploitation		1 984	1 984
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	1 037	1 004
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		661	635
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		376	369
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	0	0
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	947	979
Autres charges	18	579	267
Charges centrales	19	443	429
Total des charges		9 318	8 663

Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (en k€) (Concession)

	Cf. Note	2018	2019
Montant	20	1 515	1 414

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation), il permet de couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et ainsi d'assurer l'équilibre économique global d'Enedis.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, figure dans le tableau ci-après le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen, également indiqué dans ce tableau. Inversement, si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, en deçà de l'équilibre global, le montant du produit qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Par définition, les contributions à l'équilibre se compensent entre elles, tandis que la somme des produits et des charges affectés à l'ensemble des concessions correspond au résultat d'exploitation d'Enedis en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La contribution à l'équilibre n'est pas une notion à caractère comptable, ni un flux financier, mais elle illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Contribution à l'équilibre (en k€) (Concession)		
	2018	2019
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	1 515	1 414
Charge supplémentaire	775	698
Produit supplémentaire	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	740	716

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

Les recettes d'acheminement, localisées à plus de 99 %, comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2019 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2019, entre la clôture de l'exercice 2019 et celle de l'exercice 2018 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'Enedis. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT $\leq$ 36 kVA ; clients BT $>$ 36 kVA ; clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 2 - Recettes de raccordements

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 3 - Recettes de prestations

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'Enedis. Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations réalisées dans le cadre des entités mixtes Enedis-GRDF, modifications d'ouvrages, études diverses, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes lorsqu'elles sont mutualisées au niveau interrégional ou national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités.

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.

La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements imputables et localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau interrégional ou national (comme par exemple les investissements dans les systèmes d'information), la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

- des reprises d'amortissements de financements du concédant ;
- d'autres natures de reprises d'amortissements ;
- des reprises de provisions pour renouvellement (PR) ;
- d'autres natures de reprises de provisions : il s'agit essentiellement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel ») et des reprises de provisions sur risques et litiges.

Les reprises d'amortissements de financements du concédant et reprises de PR sont imputées par concession. Les autres produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 7 - Autres produits divers

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance), ainsi que des correctifs éventuels d'inventaire patrimonial.

Dans les cas où ils ne lui sont pas directement imputables, ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 8 - Accès réseau amont

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par Enedis pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes sources).

La facturation est effectuée conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

Les charges de souscription d'accès au réseau de transport sont réparties au prorata de la consommation des clients sur le territoire de la concession au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 9 - Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau

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

Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 10 - Redevances de concession

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 11 - Autres consommations externes

Les autres consommations externes font l'objet d'une présentation détaillée en six sous-rubriques :

- Les **achats de matériel** sont effectués par la DR en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres réseau de la concession au sein de la DR. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de la DR.
- Les **achats de travaux** sont localisés en fonction de leur utilisation pour les besoins de la concession et peuvent donc être considérés comme natifs.
- Les **achats d'informatique et télécommunication** comprennent les achats locaux par la DR concernée de petits équipements de bureautique et téléphonie, ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance, etc.). Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **achats tertiaires et de prestations** couvrent les besoins locaux de la DR concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions, etc.), ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **achats relatifs aux bâtiments** concernent les besoins locaux de la DR concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage, etc.), ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau interrégional ou national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **autres achats** regroupent notamment les contributions d'Enedis au Fonds de Péréquation de l'Electricité et divers postes relatifs aux besoins locaux de la DR concernée, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Les autres achats enregistrent, d'autre part, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

Enedis contribue à hauteur de 94 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS-FACÉ).

La contribution due par Enedis pour le financement de ces aides aux collectivités pour l'électrification rurale est affectée à la concession sur la base des modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ définies par l'article L. 2234-31 du CGCT, à savoir :

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2018) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2018).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- **cotisation foncière des entreprises** (CFE) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les locaux, terrains, postes sources, etc.) ;
- **imposition forfaitaire des entreprises de réseau** (IFER) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés ;
- **taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties** (TF) : ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les bâtiments, terrains, postes sources, etc.) ;
- **contribution sur la valeur ajoutée des entreprises** (CVAE) : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata de son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national.

Cette rubrique comprend également tous les autres impôts et taxes divers (droits d'enregistrement, timbres fiscaux, etc.), répartis au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

Ne figurent dans cette rubrique ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont Enedis n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 14 - Charges de personnel

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents travaillant sur le réseau (entretien, dépannage, conduite du réseau), à ceux chargés des relations avec les clients (activités de comptage, relève, interventions techniques, accueil, facturation et raccordement) et au personnel en charge des activités « support » (gestion et administration).

Pour tenir compte de ces différentes activités et du fait que les agents ne sont pas dédiés à une concession en particulier, les charges de personnel d'Enedis sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

- les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main-d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession ;
- les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR ;
- les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR.

Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin du contrat de concession, et pour lesquels Enedis assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques.

Les dotations aux provisions pour renouvellement sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

- dotations aux provisions pour charges liées aux pensions et obligations assimilées ;
- dotations aux autres provisions pour charges ;
- dotations aux amortissements sur immobilisations incorporelles et biens propres ;
- dotations aux provisions pour risques et litiges.

Cette rubrique est répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non récurrents ; ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée ; lorsque ces charges concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 19 - Charges centrales

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'Enedis (cf. notes 11, 14 et 18).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

Note 20 - Différence entre le total des produits et le total des charges

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

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

TABLEAUX DE SYNTHÈSE DES MODALITÉS DE RÉPARTITION RETENUES POUR LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

Produits à répartir				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	7 989	53	Au prorata du localisé	0,0%
Raccordements	199	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Prestations	169	0	Au prorata du localisé	0,0%
Autres recettes	5	129	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Production stockée et immobilisée	243	585	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	87	521	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	78	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	10	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	9	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	511	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Autres produits divers</i>	28	68	Au prorata du nombre de clients	3,1%

Charges à répartir

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	2 502	Au prorata des consommations	2,7%
Achats d'énergie	0	648	Au prorata des consommations	2,7%
Redevances de concession	56	0	Non applicable	-
Matériel	69	136	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	0,8%
Travaux	60	22	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Informatique et télécommunications	0	171	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Tertiaire et prestations	0	414	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Bâtiments	0	196	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres achats	21	286	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Contribution au CAS-FACÉ	248	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	3,2%
Autres impôts et taxes	121	130	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Charges de personnel	171	734	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	1,7%
Dotation aux amortissements DP	1 004	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	635	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	369	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dotation aux provisions pour renouvellement	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres dotations d'exploitation	0	979	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres charges	31	237	Au prorata du nombre de clients	3,1%

* Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).

** Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

Conformément à l'article D. 2224-40 du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016, relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, Enedis mentionne les produits et charges exceptionnels. Ils sont répartis au prorata du nombre de clients de la concession par rapport à l'ensemble des clients d'Enedis, en l'absence d'information permettant de les localiser sur la concession.

Éléments exceptionnels (en k€) (Concession)	
	2019
Produits	209
Charges	204
Produits - charges	5

4.1.3. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES GRANDES RUBRIQUES DE CHARGES ET DE PRODUITS DU CONCESSIONNAIRE DANS LE CADRE TARIFAIRE EN VIGUEUR

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent principalement de la délibération CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 bis HTA-BT). Les taux d'évolution prévus pour 2020 par rapport à 2019 sont présentés ci-après.

Les tarifs étant des tarifs nationaux assis sur le principe de la péréquation, les évolutions des différents postes de charges et de produits ne signifient pas que les évolutions seront similaires pour chacune des concessions. S'agissant de pourcentages d'évolution nationaux, ils permettent de donner une tendance, toutes choses égales par ailleurs, mais ne tiennent pas compte des éléments spécifiques qui pourront se réaliser dans les années futures à l'échelle de la concession.

Par exemple, le niveau des raccordements ou de la production immobilisée dépendra de la dynamique territoriale propre à la concession, qui ne sera pas nécessairement similaire aux tendances nationales telles qu'elles avaient été envisagées lors de l'élaboration des tarifs.

Les volumes acheminés et, en corollaire, le niveau des achats de pertes et de l'accès au réseau de transport étant très sensibles au climat, les données financières futures pourront être significativement différentes au niveau national des trajectoires utilisées pour la fixation du tarif, ce qui se traduira également dans les CRAC de la concession.

Par ailleurs, il n'est pas possible de faire des prévisions d'évolution pour la contribution à l'équilibre, dont le niveau dépendra des équilibres de la péréquation sur l'ensemble du territoire.

Principaux éléments de délibérations de la CRE du 28 juin 2018 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2019 et 2020

Charges nettes d'exploitation

D'un point de vue tarifaire, les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées :

- des charges liées à l'exploitation du système électrique composées :
 - des charges d'accès au réseau public de transport,
 - des autres charges liées à l'exploitation du système électrique ;
- des autres charges nettes d'exploitation.

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport.

La CRE a estimé les montants prévisionnels des charges d'accès au réseau public de transport sur la base :

- de l'évolution prévisionnelle du TURPE HTB prévue par la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 5 HTB) ;
- des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Charges d'accès au réseau public de transport (M€ courants)

	2019	2020	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 657	3 660	0,1%

2) Autres charges liées à l'exploitation du système électrique

Les autres charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux.

La CRE a estimé les montants prévisionnels des achats de pertes sur la base :

- d'une hypothèse de taux de pertes stable hors effet Linky™ et d'une hausse des injections totales (+0,6 % par an) ce qui aboutit à une hausse des volumes de pertes attendus, compensée par la diminution des pertes non techniques permises par le déploiement des compteurs Linky™ ;
- des prix constatés pour les volumes de pertes déjà achetés au 30 juin 2016 et, pour les volumes non encore achetés au 30 juin 2016, des prix des produits à terme durant les deux dernières semaines de juin 2016 (33 €/MWh pour les produits annuels).

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres charges d'exploitation du système électrique (M€ courants)

	2019	2020	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	982	952	-3,1%
Dont achats de perte	923	892	-3,4%

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

- aux autres achats et services (dont font partie les redevances de concession), aux charges de personnel et aux impôts et taxes ;
- déduction faite des produits d'exploitation hors recettes d'acheminement (dont font partie les contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement).

La CRE a retenu le niveau des charges atteint par Enedis au cours de la période tarifaire TURPE 4 HTA-BT comme référence pour ses travaux d'analyse, afin de faire bénéficier les consommateurs des gains de productivité réalisés par Enedis pendant cette période. La CRE s'est ainsi appuyée sur les données constatées de l'exercice 2015 afin d'apprécier les trajectoires prévisionnelles présentées par Enedis, tout en tenant compte :

- des facteurs exceptionnels ou non récurrents intervenus au cours de cet exercice ;
- des nouveaux projets et des évolutions connues susceptibles d'avoir des effets sur le niveau de charges d'Enedis au cours de la période tarifaire.

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)

	2019	2020	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 582	4 591	0,2%
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-658	-687	4,4%

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement prévues pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération du 17 novembre 2016 sont les suivantes :

Recettes d'acheminement (M€ courants)

	2019	2020	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13 579	13 858	2,1%

NB : comme le précise cette délibération, ces prévisions de recettes sont notamment fondées sur une évolution du TURPE au 1^{er} août 2019 de +1,26 % et au 1^{er} août 2020 de +1,40 %.

4.2. Les informations patrimoniales

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

Le concessionnaire poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Ces travaux ont notamment permis la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs Linky™. Ils ont également conduit à une gestion individualisée des transformateurs HTA-BT qui sont ainsi gérés de façon localisée.

Ces deux natures d'ouvrages (compteurs et transformateurs) peuvent être temporairement localisées dans des magasins gérés par le concessionnaire. Les valeurs en magasin associées à ces ouvrages sont réparties dans chaque concession concernée par le magasin au prorata des valeurs des ouvrages localisés de ladite concession, elles sont présentées de façon agrégée par nature d'ouvrage.

Dans la continuité de l'amélioration de la gestion des ouvrages et en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, Enedis a également engagé des travaux de dénombrement et d'individualisation des ouvrages de branchement, qui ont permis d'aboutir au cours de l'exercice 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'Affaires) et à une première étape de dénombrement et localisation sur les colonnes électriques.

- Pour le matériel de comptage, incluant les compteurs C1-C4 et les modems, l'inventaire a été réalisé à partir des bases de données techniques mises à jour suite au chantier « fin des TRV Jaune et Vert ».
- Pour les colonnes électriques, cet inventaire a été mené en croisant la liste des points de livraison groupés à une même adresse avec les données cadastrales. Cette méthode, présentée aux autorités concédantes en 2018, permet de localiser plus précisément par commune les valeurs patrimoniales représentatives des colonnes électriques et de mettre en place dès 2018 une gestion individualisée des nouveaux ouvrages.

Ces travaux de dénombrement et de localisation des colonnes électriques ont été finalisés en mai 2019.

Les valeurs définitives de la localisation sont désormais intégrées dans le tableau « Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement ». Pour mémoire, un addendum détaillant précisément le résultat de ces travaux a été fourni en supplément du CRAC 2018 à titre informatif.

Dans le cadre de l'individualisation des ouvrages collectifs de branchements, des études de durée de vie ont été lancées fin 2017. Ces études ont porté sur la tenue technique des ouvrages (revue des prescriptions des matériels et réalisation de tests de vieillissement de matériels prélevés sur leur lieu d'exploitation par des laboratoires indépendants), leurs conditions d'exploitation (études d'incidentologie en fonction de l'âge des ouvrages et analyses statistiques du stock) et l'évolution du parc.

Les études ont été finalisées à la fin de l'année 2019, permettant à Enedis de conclure que la meilleure estimation de durée de vie de ces ouvrages est de 60 ans.

Enedis a donc procédé à un changement d'estimation dans ses comptes au 31 décembre 2019 pour l'ensemble des colonnes montantes. Ce changement a généré des reprises de provisions pour renouvellement pour les biens devenant renouvelables après la fin du contrat de concession en vigueur, suite à l'allongement de durée de vie. Les impacts éventuels de cette opération sur la concession sont notamment précisés dans les rubriques de produits et charges correspondantes.

En ce qui concerne les dotations aux amortissements, le changement d'estimation mis en oeuvre fin 2019 est appliqué de façon prospective, conformément aux règles comptables. Il n'a donc pas d'impact sur les dotations en 2019. À compter de 2020, les dotations seront calculées sur la durée de vie résiduelle des ouvrages sur la base d'une durée totale de 60 ans. À parc constant, les dotations sur les ouvrages collectifs de branchement seront donc moins importantes qu'en 2019.

Dans le cadre de l'application de la loi Elan (loi du 23 novembre 2018 portant Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), publiée au *Journal officiel* du 24 novembre 2018, un portail a été créé et mis à disposition en 2019 pour recueillir les demandes de transfert anticipé de la part des propriétaires de colonnes électriques jusqu'ici hors concession. Le dispositif mis en place par Enedis consiste en une préanalyse et validation des demandes de transfert après contrôle de leur recevabilité juridique et vérification que les informations fournies permettent d'identifier les ouvrages.

À fin décembre 2019, environ 134 000 demandes de transfert ont été répertoriées, dont plus d'un tiers concernant des colonnes déjà en concession. À noter que quelques rares propriétaires revendiquent leur propriété et refusent le transfert.

Les colonnes ainsi identifiées sont intégrées en comptabilité au fur et à mesure de leur traitement complet. Conformément aux règles comptables, elles sont valorisées à leur valeur vénale. En l'absence de marché, cette valeur est calculée à partir du coût de remplacement, corrigé d'un coefficient d'obsolescence tenant compte du palier technologique de la colonne, ainsi que d'un coefficient de vétusté tenant compte des amortissements « théoriques » cumulés depuis la mise en exploitation réelle de la colonne. Ces ouvrages sont considérés comme étant financés à 100 % par le concédant et ne donnent pas lieu à calcul de provision pour renouvellement, conformément aux dispositions de la loi Elan.

La valeur des colonnes ainsi transférées, potentiellement nouvellement intégrée dans le patrimoine du concédant, est comptabilisée dans la ligne « Ouvrage collectif de branchement ».

À noter que les travaux d'individualisation et de localisation se poursuivent sur les autres natures de branchements constitués essentiellement par les liaisons réseau, les dérivations individuelles et les disjoncteurs.

Les valeurs immobilisées des ouvrages ne faisant pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, dont les autres natures de branchements, restent affectées par concession en fonction de clés.

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Valeur des ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	10 506	3 832	6 674	14 045	885
<i>Dont aérien</i>	144	112	32	362	84
<i>Dont souterrain</i>	10 362	3 720	6 642	13 683	801
Canalisations BT	8 856	4 548	4 309	14 014	1 496
<i>Dont aérien</i>	2 228	1 375	852	4 257	964
<i>Dont souterrain</i>	6 629	3 172	3 456	9 757	532
Postes HTA-BT*	4 109	3 077	1 033	6 271	1 133
Transformateurs HTA-BT	947	474	472	1 517	178
Comptage	2 000	307	1 693	2 000	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	1 919	288	1 632	1 919	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	80	19	61	80	0
Ouvrages collectifs de branchement**	1 621	580	1 041	1 954	0
Autres biens localisés	318	133	186	331	0
Ouvrages de branchement non localisés	9 261	3 761	5 500	11 719	0
Comptage non localisés	1 403	975	428	1 403	0
Autres biens non localisés	120	60	61	122	0
Total	39 142	17 746	21 396	53 375	3 692

* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

** Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi Elan » dont la méthode de valorisation est explicitée ci-dessus).

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2019, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

Durées d'utilité estimées

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Installations de comptage	20 à 30 ans (*)
Branchements	40 à 60 ans

* Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré.

Périodiquement, Enedis s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Les travaux d'individualisation menés actuellement vont notamment permettre d'affiner, dans le temps, ces paramètres par composant, pour un plus juste reflet de la réalité patrimoniale.

LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2019 (en k€) (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2019 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2019
Canalisations HTA	10 258	330	-12	-69	10 506
<i>Dont aérien</i>	145	0	0	-1	144
<i>Dont souterrain</i>	10 113	330	-12	-69	10 362
Canalisations BT	8 626	300	-53	-17	8 856
<i>Dont aérien</i>	2 187	48	-4	-4	2 228
<i>Dont souterrain</i>	6 439	252	-49	-13	6 629
Postes HTA-BT*	4 064	45	0	1	4 109
Transformateurs HTA-BT	927	13	0	6	947
Comptage	1 934	70	0	-4	2 000
<i>Dont compteurs Linky™</i>	1 857	67	0	-5	1 919
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	77	2	0	0	80
Ouvrages collectifs de branchement**	1 577	181	262	-398	1 621
Autres biens localisés	296	27	0	-5	318
Comptage non localisé	1 400	17	0	-13	1 403
Ouvrages de branchements non localisés	9 076	190	-5	0	9 261
Autres biens non localisés	240	5	0	-125	120
Total	38 398	1 177	192	-625	39 142

* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

** Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2019.

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

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'Enedis. À noter que, le cas échéant, les colonnes transférées en application de la loi Elan, sont intégrées dans cette colonne, puisque réputées comme financées par le concédant.

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

Les passifs de concession sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

Droits sur les ouvrages existants (en k€) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	21 364	21 396	0,1%
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	12 855	13 234	2,9%

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

- la contre-valeur des biens, qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant ;
- la valeur nette comptable des financements Enedis (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'Enedis diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	7 029	7 306	3,9%

Cette rubrique intègre également l'impact de la poursuite des opérations de fiabilisation de l'inventaire entamées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement.

Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants.

Montant des droits du concédant (en k€) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	15 538	15 468	-0,4%

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

Provision pour renouvellement (en k€) (Concession)		
	2018	2019
Provision	3 742	3 692

Cette rubrique intègre également l'impact de la poursuite des opérations de fiabilisation de l'inventaire entamées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

1 - Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant

C'est la part R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

Montant de la part R1 (en €) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Part R1	55 967	56 148	0,3%
<i>Dont part R1 versée au titre des années antérieures</i>	0	0	-

NOU
VEAU

2 - Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé

C'est la part R2 de la redevance, dite « d'investissement ». Elle représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées par l'autorité concédante et certaines recettes perçues par celle-ci durant l'année N-2. Son montant est exprimé ci-dessous hors taxes.

Montant de la part R2 (en €) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Part R2	0	0	-
<i>Dont part R2 versée au titre des années antérieures</i>	0	0	-

NOU
VEAU

Redevance d'Occupation du Domaine Public

En application du décret n°2002-409 du 26 mars 2002, Enedis verse des redevances d'occupation du domaine public (RODP) directement aux communes ou communautés de communes lorsque ces dernières exercent la compétence de gestion de la voirie et ont pris une délibération. Enedis s'acquitte aussi d'une RODP auprès du Conseil Départemental selon les règles précisées dans ce même décret.

Concernant l'Office National des Forêts (ONF), les montants d'indemnités ont été redéfinis dans un protocole entre l'ONF et Enedis en février 2017 : les montants d'indemnités ont été remis en cohérence avec les réels préjudices subis par l'occupation du réseau public de distribution, sur la base de coûts réels. Ils prennent deux formes :

- l'une capitalisée, versée lors de la réalisation des travaux de construction d'un nouvel ouvrage nécessitant des abattages ou en cas d'élargissement de la tranchée forestière d'une ligne existante,

- l'autre annualisée qui résulte de la surcharge administrative (gestion des titres d'occupation et des incidents), de la perte de valeur des bois générée par l'effet lisière et de la gêne aux services et travaux.

Les montants sont facturés à chaque direction régionale d'Enedis.

LES AIDES À L'ÉLECTRIFICATION RURALE DANS LE CADRE DU CAS-FACÉ

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par Enedis, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale (CAS-FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2019 à votre département est le suivant :

Département	
Montant (en k€)	4 215

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS-FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS-FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2019 s'est élevé à 350 M€.

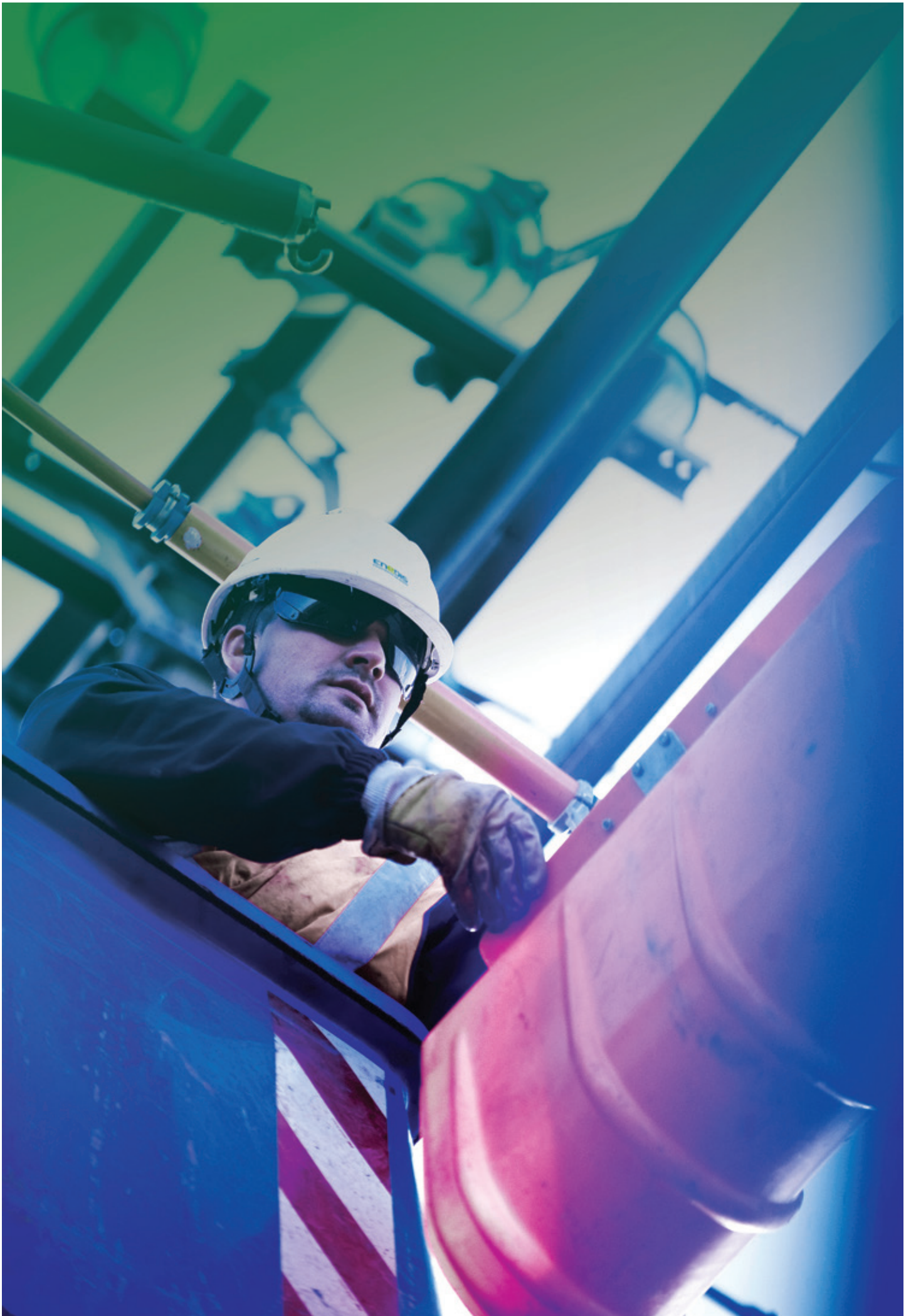
LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation (en €) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Article 8 « Travaux environnement »	73 855	152	-99,8%

30 000 installations de
production raccordées en 2019,
dont 26 000 en
autoconsommation





ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	110
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2019	116
3. Vos interlocuteurs chez Enedis	118
4. Glossaire	120



LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2019

Réseau HTA (*en m*) (Concession)

	2018	2019	Variation (<i>en %</i>)
Réseau souterrain	122 458	122 675	0,2%
Réseau torsadé	0	0	-
Réseau aérien nu	11 722	11 558	-1,4%
Réseau total aérien	11 722	11 558	-1,4%
Total réseau HTA	134 180	134 233	0,0%
Taux d'enfouissement HTA	91,3%	91,4%	0,1%

Postes HTA-BT (*en nb*) (Concession)

	2018	2019	Variation (<i>en %</i>)
Postes situés dans une commune rurale*	0	0	-
Postes situés dans une commune urbaine*	245	246	0,4%
Total postes HTA-BT	245	246	0,4%
<i>Dont postes sur poteau</i>	1	1	0,0%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	9	10	11,1%
<i>Dont postes cabines basses</i>	123	122	-0,8%
<i>Dont autres postes</i>	112	113	0,9%

* Au sens de la classification INSEE de la commune. Par ailleurs, le sous-total « Dont autres postes » comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Réseau BT (*en m*) (Concession)

	2018	2019	Variation (<i>en %</i>)
Réseau souterrain	118 646	120 291	1,4%
Réseau torsadé	59 847	60 089	0,4%
Réseau aérien nu	53 803	52 916	-1,6%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	616	352	-42,9%
Réseau total aérien	113 650	113 005	-0,6%
Total réseau BT	232 296	233 296	0,4%
Taux d'enfouissement BT	51,1%	51,6%	1,0%

Départs alimentant la concession (Concession)

	2018	2019
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (<i>km</i>)	14	13
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	-

* Organe de manœuvre télécommandé.

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans les lignes HTA et BT, ainsi que les postes HTA-BT de la concession :

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes) (Concession)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	43	26	23
≥ 10 ans et < 20 ans	13	20	15
≥ 20 ans et < 30 ans	23	35	44
≥ 30 ans et < 40 ans	13	100	42
≥ 40 ans	41	53	122

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

LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2019

En 2019, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m) (Concession)

	2018	2019
Souterrain	1 451	1 821
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	1 451	1 821
Dont pour information		
<i>Extension</i>	18	250
<i>Renouvellement*</i>	1 433	1 571
<i>Renforcement</i>	0	0

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

Canalisations BT mises en service (en m) (Concession)

	2018	2019
Souterrain	993	1 831
Torsadé	430	394
Aérien nu	0	0
Total	1 423	2 225
Dont pour information		
<i>Extension</i>	796	1 699
<i>Renouvellement*</i>	504	526
<i>Renforcement</i>	123	0

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

LES PERTURBATIONS DANS LA CONTINUITÉ DE FOURNITURE ET LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,0	2,2	-25,0%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,7	-	-
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,5	1,5	0,0%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,2	6,0	16,2%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,4	3,4	696,6%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,4	1,3	198,7%
Nombre de coupures sur incident réseau	24	19	-20,8%
<i>Longues (> à 3 min)</i>	16	17	6,3%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	8	2	-75,0%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	24	57	137,5%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	22	44	100,0%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	2	13	550,0%
Temps moyen	2	6	158,4%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	-	-	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	542	429	-20,8%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	386	-	-
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	49	171	249,0%

* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

Nota : Les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, Enedis et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelles que soient la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,6	0,5	-14,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,3	0,1	-64,9%

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+10 % ou -10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA-BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension (en %) (Concession)

	2018	2019
Taux de départs BT > 10 %	0,1 %	0,1%
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	0,0%

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, l'activité raccordement des consommateurs est restée stable en 2019 (contre +0,3 % en 2018 par rapport à 2017).

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

Nombre de raccords neufs réalisés (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	74	63	-14,9%
<i>Dont raccords BT individuels sans adaptation de réseau</i>	54	51	-5,6%
<i>Dont raccords BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	2	1	-50,0%
<i>Dont raccords BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	18	11	-38,9%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	11	8	-27,3%
En HTA	3	0	-100,0%
Nombre total des raccords neufs réalisés	88	71	-19,3%

LE DÉLAI MOYEN DE RACCORDEMENT D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION DE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 KVA

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 74,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-endommagement dit « DT/DICT », émergence des contraintes amiante) qui, structurellement, allongent les délais.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	66	54	-19,1%

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2019 pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 18,3 jours calendaires (contre 27,8 jours en 2018).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a poursuivi sa baisse en 2019 : il ressort à 12,3 jours calendaires, contre 18,2 jours en 2018.

Les délais d'envoi des devis de raccordement continuent donc à se réduire.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	74,2%	95,5%	28,7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	38	9	-76,8%

Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	100,0%	100,0%	0,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	1	0	-100,0%

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2019, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 21,7 % avec 26 650 raccordements réalisés, contre 21 900 en 2018.

De même, en 2019 et au périmètre national, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA, s'élève à 3 356.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA, s'élève à 371.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	0	5	-
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	4	0	-100,0%
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	0	0	-
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	0	0	-

**NOU
VEAU**



LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019

La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 par Enedis est fournie dans un tableau au format électronique annexé au CRAC.

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires



3

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Direction Territoriale	Fonction	Courriel
Carine MATTHEY	Directrice Territoriale	carine.matthey@enedis.fr
Emmanuel BOUQUET	Interlocuteur Privilégié	emmanuel.bouquet@enedis.fr

L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS

Présente sur l'ensemble du territoire, Enedis en Poitou-Charentes est implantée sur 24 sites, avec au total 800 salariés et alternants qui rayonnent sur la région.





4

GLOSSAIRE

A8 : Article 8

ACR : Agences de Conduite du Réseau

AdCF : Assemblée des Communautés de France

ADEL : Action Dépannage ELectricité : plan de crise

ADEME : Agence De l'Environnement de la Maîtrise d'Energie

AIS : Agence d'Interventions Spécialisées : elle a pour missions d'exploiter et d'entretenir les postes-sources, de réaliser les interventions chez les clients du marché d'affaires (installations HTA), et d'assurer la gestion de la téléconduite sur le réseau HTA.

AODE : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité

AVERE : Association nationale pour le développement de la mobilité électrique

BT : Basse Tension < 1 000 Volts

CARD (contrat) : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution

CAS FACÉ : Compte d'Affectation Spéciale Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification rurale

CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux

CMA : Clients Mal Alimentés

CRE : Commission de Régulation de l'Énergie

CSPE : Contribution au Service Public de l'Electricité

CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement

DIR : Direction InterRégionale

DMA : Départ Mal Alimenté

DP (réseau ou poste) : Distribution Publique

DR : Direction Régionale

DT-DICT (règlementation) : Déclaration de projet de Travaux (DT) - Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT)

ELD : Entreprise Locale de Distribution

EnR : Energies Renouvelables

ER (décret) : Électrification Rurale

FIRE : Force d'Intervention Rapide Electricité

FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

Fu : France Urbaine

GWh : GigaWatt-heure

HIX : Hors événements exceptionnels

HTA : Haute Tension type-entre 1 000 et 50 000 Volts

HTB : Réseau Haute Tension > 50 000 Volts

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IP : Interlocuteur Privilégié

IRVE : Infrastructures de Recharge pour Véhicules Electriques

k€ : Milliers d'euros

kVA : kiloVoltAmpère

kWh : kiloWatt-heure

LEC (loi) : loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat dite «loi Energie Climat»

LOM (loi) : Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'Orientation des Mobilités

M.E et G.E (Cartographie) : Moyenne Echelle et Grande Echelle

MVA : Méga Volt-Ampère

NOME (loi) : loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant sur la Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité

Norme ISO 9001 : Management de la qualité

Norme ISO 14001 : Management environnemental

NOTRe (loi) : Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

PAC : Plan Aléas Climatiques

PCDMR : Programme Coordonné de Développement et de Modernisation des Réseaux

PCAET : Plan Climat Air Energie Territorial

PCT : Part Couverte par le Tarif

PDV (démarche) : Prolongation de Durée de Vie des ouvrages

PEIC : Programme Exceptionnel d'Investissement Coordonné

PEIM : Programme Exceptionnel d'Investissement et de Maintenance

PIMMS : Points d'Informations et de Médiation Multi-services

R1 : Redevance de fonctionnement

R2 : Redevance d'investissement

RODP : Redevances d'Occupation du Domaine Public

RSP : Relais de Services Publics

RTE : Réseau de Transport d'Electricité

S3REnR : Schéma Régional de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables

SOGRID : projet Smart Grid du Sud-Ouest

SRU-UH (lois) : Solidarité et Renouvellement Urbains (2000) - Urbanisme et Habitat (2003)

TCFE : Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité

TECV (loi) : loi n°2015-992 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte

TEPCV : Territoire Énergie Positive pour la Croissance Verte

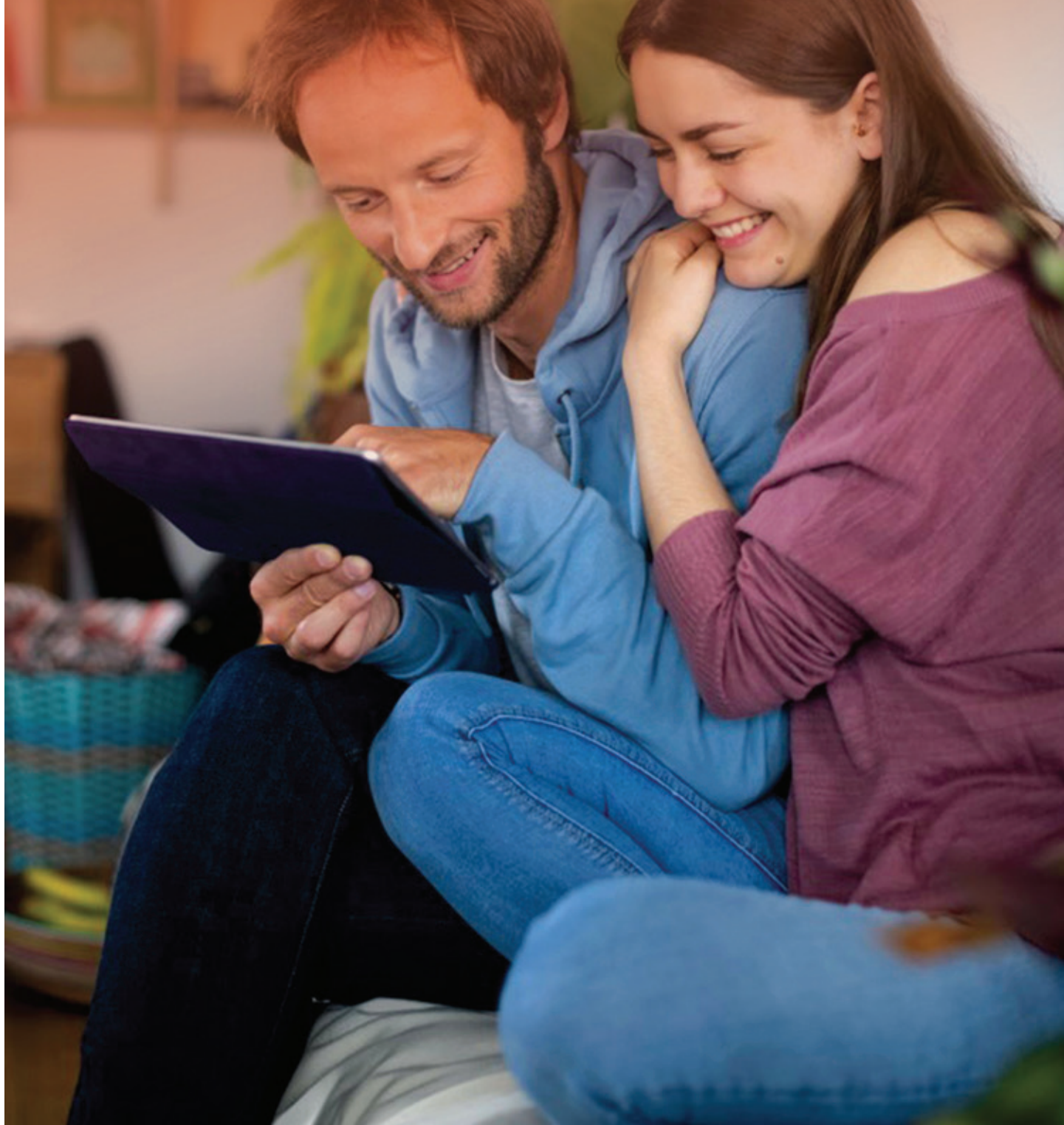
TRV : Tarifs Réglementés de Vente

TST : Travaux sous tension

TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité



Compte-rendu de l'activité
d'EDF pour la fourniture
d'électricité aux tarifs
réglementés de vente sur
votre territoire



SOMMAIRE

1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020	126
1.1. L'année 2019 en quelques dates	126
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020	132
2. Les clients de la concession	136
2.1. Les tarifs réglementés de vente	136
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	140
3. La qualité du service rendu aux clients	144
3.1. La satisfaction des clients	144
3.2. Les conditions générales de vente	150
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	152
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	160
3.5. La facturation des clients	163
3.6. Le traitement des réclamations des clients	169
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	172
4.1. L'aide au paiement des factures	173
4.2. L'accompagnement des clients démunis	177
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	184
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	187
5. Les éléments financiers de la concession	190
5.1. Le chiffre d'affaires	190
5.2. Les coûts commerciaux	191



FAITS MARQUANTS 2019 ET PERSPECTIVES 2020

1.1. L'année 2019 en quelques dates



EDF PRÉSENTE AU 37^{ÈME} CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au 37^{ème} Congrès de la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies) qui s'est tenu à Nice du 1^{er} au 3 octobre 2019.

Accueilli par Xavier Pintat, président de la FNCCR, Jean-Bernard Lévy, président-directeur général d'EDF, est intervenu devant les congressistes le 1^{er} octobre (photo ci-contre). Jean-Bernard Lévy a notamment rappelé les liens noués par l'entreprise avec les autorités concédantes dans le cadre des contrats de concession pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Jean-Bernard Lévy est revenu sur les enjeux relatifs à la précarité énergétique, préoccupation partagée avec la FNCCR et ses adhérents : « *La lutte contre la*

précarité énergétique est au cœur de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise. »

Jean-Bernard Lévy a conclu ses propos en faisant partager aux congressistes une conviction : « *L'attention portée à nos concitoyens les plus fragiles illustre notre conviction, la conviction d'EDF la transition énergétique, c'est tous ensemble que nous la réussirons : les producteurs, les fournisseurs d'énergies et de services, les opérateurs de réseaux, les collectivités, et bien sûr les entreprises, professionnels et particuliers, également contribuables et citoyens.* »

EDF a également participé le 1^{er} octobre à une table ronde sur le fonctionnement du marché de l'énergie. Marc Benayoun, directeur exécutif d'EDF en charge du Pôle Clients, Services et Territoires, a rappelé le soin apporté par le fournisseur EDF à la qualité de la relation client qui distingue EDF sur le marché de l'électricité, comme en témoigne le baromètre du Médiateur national de l'énergie (cf. infra).

Par ailleurs, de nombreux échanges se sont tenus au cours des trois jours du Congrès, en marge des sessions, avec des représentants d'autorités concédantes. EDF a notamment présenté sur son stand ses outils pour lutter contre la précarité énergétique, en particulier le « Mur de l'énergie » (ci-contre et cf. 4.2).



LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) s'est poursuivi au cours de l'année 2019.

Sur le plan national, 113 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus sur l'année 2019 (signés ou en attente de signature début 2020 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). Les collectivités signataires sont de tous profils : des syndicats départementaux et intercommunaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que des

grandes villes et des communes de moindre taille. Des discussions se poursuivent par ailleurs avec de nombreuses collectivités concédantes.

Ce déploiement est suivi dans le cadre d'un Comité national qui rassemble la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF. Il s'est réuni à trois reprises en 2019.

Lors de son intervention le 1^{er} octobre 2019 au Congrès de la FNCCR (cf. supra), Jean-Bernard Lévy s'est réjoui de la dynamique installée et s'est félicité de la confiance renouvelée par les collectivités au travers de ces nouveaux contrats de concession



L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2019 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

- une première fois, le **1^{er} juin 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 7,7% HT (5,9% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- une seconde fois, le **1^{er} août 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,49% HT (1,26% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,34% HT (1,10% TTC) pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel. Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

Par ailleurs, la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat a défini de nouveaux critères d'éligibilité aux TRV applicables à compter du 1^{er} janvier 2021 avec des effets dès le 1^{er} janvier 2020 pour les clients concernés. Pour en savoir plus, nous invitons le lecteur à se reporter au chapitre « Les perspectives et enjeux pour 2020 ».



Enfin, le **6 novembre 2019**, le Conseil d'Etat a rendu deux décisions relatives aux tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV 2018 et 2019) fixés sur propositions de la CRE.

Dans sa première décision, le Conseil d'Etat valide la méthodologie retenue par la CRE dans la construction des diverses briques de coûts des TRV et rejette les recours formés par des fournisseurs d'électricité contre les TRV applicables à compter du 1^{er} août 2018 aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine. Néanmoins et s'agissant des consommateurs non résidentiels, le juge annule l'article de la décision tarifaire de 2018 qui définit la « grande entreprise », ainsi que les dispositions qui permettaient aux sites non résidentiels appartenant aux grandes entreprises de continuer à bénéficier de ces tarifs réglementés.

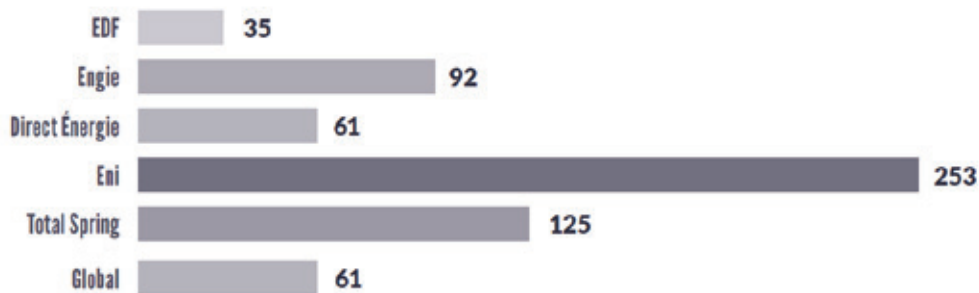
Dans sa seconde décision, le Conseil d'Etat rejette le recours formé par deux associations de consommateurs contre la décision ayant fixé les TRV applicables à compter du 1^{er} juin 2019. Le juge valide la méthode retenue par la CRE pour prendre en compte l'atteinte du volume global maximal d'électricité nucléaire historique susceptible d'être cédé par EDF (le « plafond d'Arenh »).



PUBLICATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le **14 mai 2019** son rapport d'activité 2018.

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges reçus en 2018 le plus faible* :



* Nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture. Par équité, sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent. Source : rapport annuel 2018 du MNE.

Par ailleurs, à l'occasion de la publication du rapport annuel, le MNE a déclaré : « Si le développement de la concurrence dans le secteur de l'énergie est une bonne chose, la recrudescence de mauvaises pratiques qui l'accompagne l'est moins : méthodes commerciales douteuses, multiplications de 'trophées clients', offres vertes pas si vertes, ou promotions faussement alléchantes, sont autant de facteurs susceptibles de faire perdre confiance aux consommateurs. »

Le rapport 2018 du MNE est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

A noter : par arrêté de la ministre de la transition écologique et solidaire et du ministre de l'économie et des finances en date du 25 novembre 2019, Olivier Challan-Belval a été nommé médiateur national de l'énergie. Il succède à Jean Gaubert, arrivé au terme de son mandat.



LES CENTRES DE RELATION CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS D'EDF ONT REÇU EN 2019 LE LABEL « ENGAGÉ RSE » DÉLIVRÉ PAR L'AFNOR

Le label Afnor « Engagé RSE » s'appuie sur la norme internationale ISO 26000 qui permet aux entreprises de mesurer leur capacité d'assumer les impacts de leurs actions et de s'engager pour un développement durable de l'ensemble de leurs activités.

« Engagé RSE » est un label multisectoriel reconnu en France dont la durée d'attribution est de 3 ans (avec un audit de suivi à 18 mois). A ce jour 500 organismes, dont 150 entreprises, ont été évalués. L'évaluation est basée sur des visites sur sites et entretiens avec toutes les parties prenantes y compris les représentants du personnel.

Sur quoi porte l'évaluation RSE de l'Afnor ?

L'évaluation porte sur les pratiques de l'entreprise en termes de RSE : 5 volets opérationnels (gouvernance, communication, ressources humaines, relation client, ancrage territorial) et 3 chapitres autour des indicateurs économiques, sociaux et environnementaux.

Pour cette première démarche de labellisation avec l'Afnor, la direction Commerce d'EDF obtient le niveau « confirmé », soit le niveau 3 sur une échelle de 1 sur 4. Un niveau comparable à celui obtenu avec le précédent label RSE de l'INRC (Institut National de la Relation Client).

EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2019 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :



80^e Congrès de l'USH

Le 80^e Congrès de l'Union Sociale pour l'habitat (USH) s'est tenu à Paris **du 24 au 26 septembre 2019**. EDF était présente aux côtés des 700 organismes du logement social.

EDF a renouvelé son partenariat avec l'USH lors du congrès.

Cette rencontre a été l'occasion pour EDF d'évoquer avec les acteurs du logement social les enjeux de la sobriété carbone et de la lutte contre la précarité énergétique.

Par ailleurs, dans le cadre de ce congrès, EDF a renouvelé son partenariat avec **Unis-Cité**, partenaire de l'entreprise depuis dix ans. L'expérimentation de la mission de service civique lancée en 2018 consistant à sensibiliser et à accompagner les personnes éligibles à l'utilisation du chèque énergie a été étendue à toutes les régions. cf. 4.1



EDF présente au Congrès de l'UNCCAS

Partenaire historique de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS), EDF a participé à son congrès annuel qui s'est tenu à Amiens les **3 et 4 octobre 2019**.

EDF a présenté l'ensemble de ses actions en matière de solidarité : de la formation au chèque énergie à la sensibilisation aux éco-gestes, en passant par ses actions en matière de médiation sociale.

Lors de cet événement, EDF et l'association APREMIS (Accompagnement Prévention REflexion et Médiation pour l'Insertion Sociale) ont animé un atelier autour de la maîtrise de l'énergie et des kits d'économies d'énergie.

Enfin, ce rendez-vous a été l'occasion de nombreux échanges avec les représentants des centres communaux d'action sociale.

L'UNCCAS et EDF renouvellent leur partenariat

EDF et l'UNCCAS ont renouvelé leur collaboration par la signature d'une convention, le **20 novembre 2019**, dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Pour Benoît Calmels, le Délégué général de l'UNCCAS, le partenariat avec EDF, est « *un choix naturel, un choix de partenariat avec une autre forme de service public, celui de l'énergie. Nous suivons au quotidien des citoyens qui sont en difficulté, avec des problèmes de précarité énergétique. Il est tout à fait logique, naturel, que nous puissions nous associer avec EDF pour trouver une solution pour ces personnes.* ».

Fondée en 1926, l'UNCCAS est la seule association représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Elle est l'une des plus anciennes associations d'élus locaux de France. Elle est composée de plus de 4 000 CCAS/CIAS adhérents (soit 6 800 communes) dont l'action touche 70% de la population.

L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5 000 à 10 000 habitants et plus de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer. Les CCAS représentent un budget consolidé de 2,6 milliards d'euros et emploient 123 000 agents de la fonction publique territoriale.



Ci-dessus, de gauche à droite : Guillaume Flachat, Directeur à l'action territoriale d'EDF Collectivités, Jean-Pierre Frémont, Directeur EDF Collectivités, Joëlle Martinaux, Présidente de l'UNCCAS, Benoît Calmels, Délégué général de l'UNCCAS

EDF A POURSUIVI EN 2019 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a poursuivi, en 2019, ses partenariats avec le Secours catholique, La Croix-Rouge française et le Secours populaire français.



Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces trois associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF a participé au Congrès du Secours Populaire qui s'est tenu du **15 au 17 novembre 2019**, à Perpignan.

EDF a pu rencontrer l'ensemble des responsables locaux de l'association notamment sur le stand qu'EDF a animé tout au long du Congrès. Ces contacts ont permis des mises en relation avec des correspondants Solidarité EDF, annonçant de nouvelles collaborations régionales.

ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE AUPRES DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE

Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, **courant mars 2019**, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales afin de mesurer leur perception de l'activité solidarité d'EDF.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés : 95% d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points). En effet, 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité, 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91%. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

NOMINATIONS AU SEIN D'EDF

Par décret du **22 mai 2019**, **Jean-Bernard Lévy** a été reconduit président-directeur général d'EDF.

Marc Benayoun a été nommé par Jean-Bernard Lévy, avec effet au **1^{er} juillet 2019**, Directeur Exécutif Groupe, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires. Il succède à Henri Lafontaine.

Bénédicte Gendry a été désignée, avec effet au **1^{er} juillet 2019**, médiatrice du groupe EDF. Elle succède à Alain Brière.

À noter : conformément à la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur du groupe EDF est désigné par un Comité de désignation, composé en 2019 de Pierre Todorov et de Philippe Monloubou, représentants du groupe EDF, et de Charly Hee et François Lachgar, res-

pectivement représentants des associations de consommateurs Familles de France et la Confédération Nationale du Logement.

Frédéric Sarrazin a été nommé Directeur Commerce en région Grand Centre **le 4 mars 2019**, succédant ainsi à Nicolas Marchand.

LA PROMOTION DES ÉCO-GESTES

EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes, comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive.

Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est accessible à l'adresse suivante : <https://www.maemlejeuedf.com/>

Pour en donner un aperçu, quelques questions-réponses sont proposées au fil du présent document (Retrouvez les réponses en fin d'annexe 2 d'EDF).



1. Saisir directement l'adresse d'un site internet ou passer par ses favoris provoque moins d'émissions de gaz à effet de serre qu'utiliser un moteur de recherche : A) 2 fois moins; B) 4 fois moins; C) 8 fois moins

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020



TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE : MODIFICATION DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À PARTIR DU 1^{ER} JANVIER 2020

Transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 prévoit que les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne seront plus éligibles aux tarifs réglementés de l'électricité à compter du 1^{er} janvier 2021.

Etes-vous concernés ?

Syndicats de copropriétaires et propriétaires uniques d'un immeuble à usage d'habitation		NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente
Entité légale employant moins de 10 personnes	Le chiffre d'affaires / les recettes ¹ ≤ 2M€ ou Bilan Annuel ≤ 2M€	NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente avec attestation d'éligibilité*
	Le chiffre d'affaires / les recettes ¹ > 2 M€ et Bilan Annuel > 2M€	OUI	Obligation de souscrire une offre de marché
Entité légale employant 10 personnes ou plus		OUI	Obligation de souscrire une offre de marché

* Il appartient aux clients d'attester du respect des critères d'éligibilité au tarif réglementé de vente (moins de 10 salariés et moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, de recettes ou de bilan) auprès d'EDF, soit en lui retournant le coupon-réponse adressé, par courrier, à compter de janvier 2020, soit en contactant EDF.

¹ Selon l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, on entend par recettes :

- la dotation globale de fonctionnement et les recettes des taxes et impôts locaux des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution ;
- les dons et subventions, ainsi que les recettes provenant de la vente de biens ou de prestations de services de ses activités à caractère commercial et lucratif, pour les associations qui ne publient pas leurs comptes annuels conformément à l'article L.612-4 du code du commerce ;
- les subventions de l'État ou des collectivités territoriales, ainsi que les recettes des redevances et taxes, ainsi que les autres recettes de toutes natures, pour les établissements publics administratifs.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les clients non éligibles aux TRV ne peuvent pas souscrire un nouveau contrat au tarif ou modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit de mise en extinction).

Les clients non éligibles aux TRV qui n'auront pas souscrit une offre de marché avant le 31 décembre 2020 « basculeront » automatiquement en offre de marché auprès de leur fournisseur historique. Cette offre leur sera adressée par courrier avant l'échéance du 31 décembre 2020.

EDF propose depuis décembre 2019 une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites internet :

<https://www.edf.fr/collectivites/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernez>

<https://www.edf.fr/entreprises/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernez>

EDF a également mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (Appel non surtaxé).

A noter : les modalités d'information des clients ont été précisées par l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs.



CHÈQUE ÉNERGIE : DANS L'ATTENTE DES AMÉLIORATIONS AUTORISÉES PAR LA RÉGLEMENTATION

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a évolué avec le décret n°2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie publié au *Journal officiel* le 26 décembre 2018.

En particulier, l'Agence de services et de paiement (ASP) est autorisée à mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur).

Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser une étude de faisabilité, qui n'est pas intervenue en 2019 comme escompté.



L'ACCÈS AUX DONNÉES DE CONSOMMATION EXPRIMÉES EN KWH ET EN EUROS

La loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a modifié l'article L. 124-5 du code de l'énergie introduit par la loi de transition énergétique pour une croissance verte du 17 août 2015.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation de transmettre à leurs clients domestiques, bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, leurs données de consommation exprimées en euros (en temps réel pour les consommateurs d'électricité). Etant entendu que cette transmission ne doit pas donner lieu à facturation.

A noter : les modifications introduites par la loi relative à l'énergie et au climat ont supprimé la référence à un « dispositif d'affichage déporté » pour la mise en œuvre de cette obligation.

Un décret est prévu pour préciser les modalités d'application. Au 31 décembre 2019, les précisions réglementaires, en particulier en matière de compensation financière des fournisseurs, ne sont pas connues.



FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LES NOUVELLES DISPOSITIONS PRÉVUES PAR LA LOI PACTE

L'article 194 de loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») instaure un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels : il revient au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur.

Toutefois, la loi encadre strictement la mise en œuvre : en particulier, le fournisseur doit vérifier au préalable que ce mode de facturation est adapté à la situation de son client et s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ses factures sur le support durable envisagé.

Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci doit être vérifiée par le fournisseur. Après ces vérifications, le fournisseur doit informer le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. Il doit renouveler ces vérifications annuellement.

La communication des factures sur un support durable autre que le papier doit comporter nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et doit permettre d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte.

Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il doit porter à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a lancé une consultation auprès de ses membres pour mettre en conformité avec la loi (suppression de l'*opt-in*) l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Profitant de cette opportunité législative de la loi PACTE dont les dispositions sont directement applicables, EDF a procédé à une campagne d'e-mailing, du 13 novembre au 20 décembre 2019, auprès de 230 000 clients particuliers leur proposant la facture électronique et leur donnant la possibilité de s'y opposer.

L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

Un programme relationnel personnalisé

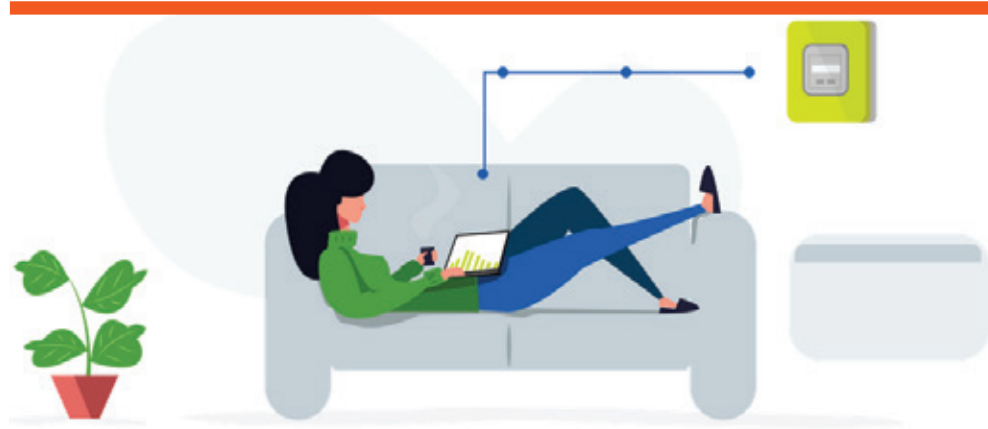
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

Les informations sont accessibles sur : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html>

La mise à disposition sur les espaces d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.





LES CLIENTS DE LA CONCESSION

2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2019 dont il est rendu compte. Les évolutions réglementaires à compter du 1^{er} janvier 2020 sont présentées au chapitre 1 ci-dessus.

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie.

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » ont pu sur l'exercice 2019 :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

En application de l'article L. 337-6 du code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
 - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh),
 - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;
- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

A l'occasion des évolutions tarifaires, EDF a posté en 2019 une vidéo sur Youtube pour expliquer de façon pédagogique la construction des TRV.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo⁽¹⁾ ;
- EJP⁽²⁾ ;
- Éclairage Public⁽³⁾.

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

A noter : en application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2019.

1) Le 1^{er} juin 2019, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 7 février 2019 et des décisions ministérielles du 28 mai 2019 publiées au *Journal officiel* le 30 mai 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique principalement par la forte hausse des prix des énergies depuis janvier 2018, en lien avec la conjoncture internationale. Cette augmentation renchérit le coût d'approvisionnement de l'ensemble des fournisseurs.

Cette hausse des prix a également conduit, pour la première fois, au dépassement, par les demandes des fournisseurs alternatifs, du plafond d'Arenh pour l'année 2019. La CRE a effectué un écrêtement des volumes d'Arenh attribués aux fournisseurs au prorata de leurs demandes.

La CRE a par ailleurs répercuté l'effet de cet écrêtement dans le TRV, comme prévu par le code de l'énergie et selon la méthodologie annoncée dans ses précédentes délibérations, en valorisant le volume écrêté à la moyenne des prix de marché cotés entre la date de notification des volumes Arenh lors du guichet de fin d'année et le dernier jour coté avant le 24 décembre 2018.

Le prix de la capacité a également fortement augmenté avec un doublement du prix pour 2019 par rapport à 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

Pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture correspond à une hausse de 7,7% HT, soit 5,9% TTC.

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 7,8% HT pour les clients au Tarif Jaune;
- une hausse de 8,3% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

2) Le 1^{er} août 2019, à la suite de la délibération de CRE du 25 juin 2019 et des décisions ministérielles du 30 juillet 2019 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution du 1^{er} août 2019 a tenu compte de la mise à jour de deux composantes des TRV :

- Le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), qui a augmenté au 1^{er} août 2019. La CRE a réévalué le niveau des TRV pour tenir compte de l'évolution de ces coûts d'acheminement. En effet, le code de l'énergie prévoit que « toute évolution [...] des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution » (article R.337-22).
- Les coûts de commercialisation comprenant la composante relative aux certificats d'économies d'énergie (CEE). La hausse du 1^{er} août résulte de la hausse du coût des CEE 2019, partiellement compensée par :
 - la baisse des coûts commerciaux prévisionnels 2019 hors CEE,
 - une régularisation à la baisse des coûts commerciaux 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client au Tarif Bleu résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,49% HT, soit 1,26% TTC;**
- **pour un client au Tarif Bleu non résidentiel, l'évolution moyenne de la facture est une hausse de 1,34% HT, soit 1,10% TTC.**

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 0,49% HT pour les clients au Tarif Jaune;
- une hausse de 1,34% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement

d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).

■ **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.

■ **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.

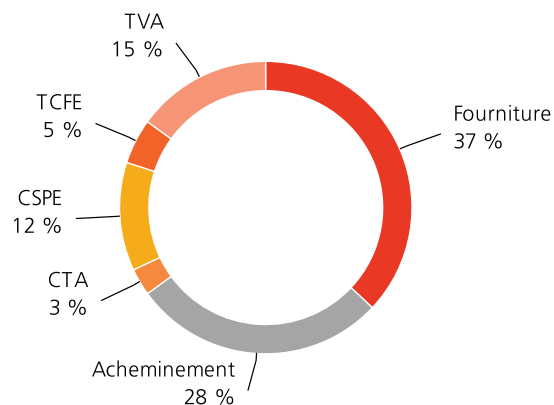
■ **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.

- ▣ Le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- ▣ Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,7 MWh par an est de 868 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 35% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1^{er} août 2019
- TURPE du 1^{er} août 2019
- CTA du 1^{er} janvier 2019
- CSPE, TCFE et TVA du 1^{er} janvier 2019

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2019.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients*	17 295	15 826	-8,5%
Énergie facturée (en kWh)	66 105 039	61 448 984	-7,0%
Recettes (en €)	7 647 718	7 316 769	-4,3%

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu Nombre de clients par option (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Base	10 847	9 996	-7,8%
HP-HC	6 209	5 571	-10,3%
EJP TEMPO	198	185	-6,6%
Éclairage public	41	41	0,0%
Total	17 295	15 793	-8,7%

Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Base	28 448 545	27 478 815	-3,4%
HP-HC	35 840 650	32 183 294	-10,2%
EJP TEMPO	1 815 844	1 786 874	-1,6%
Éclairage public	0	0	-
Total	66 105 039	61 448 984	-7,0%

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel Nombre de clients (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	1 194	0	0	1 194	-11,9%
6 kVA	6 376	3 368	0	9 744	-9,8%
9 kVA	618	1 545	34	2 197	-4,1%
12 kVA et plus	146	440	79	665	-3,8%
Total	8 334	5 353	113	13 800	-8,8%

Tarif Bleu non résidentiel Nombre de clients (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	663	0	0	663	-13,2%
6 kVA	386	50	0	436	-5,8%
9 kVA	217	48	2	267	-5,0%
12 kVA et plus	396	120	70	586	-3,9%
Total *	1 662	218	72	1 952	-7,8%

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	2 689	2 021	-24,8%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	2 338	1 988	-15,0%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	3 723	3 428	-7,9%

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	158	123	-22,2%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	296	206	-30,4%

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune**Tarif Jaune** (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	s	s	-
Énergie facturée (en kWh)	s	s	-
Recettes (en €)	s	s	-

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	0	0	-
Énergie facturée (en kWh)	0	0	-
Recettes (en €)	0	0	-



2. La grille arrière de votre réfrigérateur doit être dépoussiérée. La poussière et la saleté augmentent la consommation d'électricité de :
A) 5% ; B) 20% ; C) 30%

91 % des clients particuliers se
déclarent satisfaits d'EDF





LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients Entreprises et Collectivités territoriales, avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

En 2019, la direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction précédente a donc été scindée en deux, avec un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2018	2019
National	-	91%

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2019 puisque 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande et 7 clients sur 10 se déclarent même très satisfaits.

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours par rapport à 2018 ainsi qu'au cours de l'année 2019. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

VERBATIM (paroles de clients) :

– ‘ Mon problème n’était pas simple ... De plus je suis malentendant et ça ne facilite pas la communication. Pour faciliter, j’ai proposé en 2 mots des règles de communication : réponse de sa part par «Oui» ou «Non». Elle a été super sympa et elle est rentrée dans mon jeu. (...) Tout s’est bien passé et très rapidement. Si cela se passait aussi bien dans tous les services clients !! »

– ‘ Enfin un conseiller qui connaît son métier. Il a pu démêler un problème qui durait depuis 4 mois, en quelques minutes. »

– ‘ L’accueil qui m’a été réservé est tout-à-fait exceptionnel !! La conseillère m’a rappelé deux fois car la communication a été interrompue. Très agréablement surprise de l’attention, du contact humain, de la patience et les conseils fournis. J’aimerais féliciter tout particulièrement votre conseillère. – ‘

– ‘ Vu mes lacunes en matière d’utilisation d’internet, le conseiller a été très patient, compréhensif et à hauteur du défi. »

– ‘ L’opératrice que j’ai eu était non seulement agréable mais compétente et a su me guider avec efficacité et gentillesse. Si je re-signe un contrat énergétique avec EDF c’est certainement grâce à la qualité de cet accueil. »

– ‘ Interlocuteur en ligne de suite. Rare actuellement avec tous ces grands groupes que l’on ne peut pas joindre. Réclamation concernant les prélèvements mensuels trop élevés, solutionnée de suite. Mes compliments. »





« Dommage que tout les conseillers ne sont pas comme le monsieur que j'ai eu au t'chat cela donnerai peut être une meilleur image du service EDF bonne journée »

- 😊 Accueil du conseiller
- 😊 Délais de réponse
- 😊 Résolution de votre problème

« Très professionnel et très aimable »

« Bonne communication, conseiller a l'écoute et réactif. Merci à Romain »

« Romain a été clair, précis et courtois. Le service est parfait »

« Entretien excellent »

« Très bien, merci »

« Très réactif et efficace »

« J'espère obtenir enfin satisfaction. En tous cas l'interlocuteur est très aimable »

« C'est top le chat mais ca ne marche pas par CHROME »

« Excellent »



A EDF Commerce Grand Centre, ceux qui contribuent « dans l'ombre » à ces bons résultats en terme de satisfaction client, ce sont les membres du Pôle d'Expertise et Professionnalisation (PEP). Ces derniers ont en effet en charge les actions de professionnalisation des conseillers clientèle des quatre Centres de Relation Client situés sur le périmètre de Grand Centre (Centre Val de Loire, Limousin et Poitou-Charentes).

Encadrées par la Responsable du Pôle, un chargé de mission et trois Manager Equipe Professionnalisation, les équipes du PEP ont pour mission de développer et maintenir les compétences des équipes clientèles en réponse aux évolutions règlementaires, aux évolutions des activités et aux attentes du management local, avec comme objectif permanent la satisfaction de nos clients.

Les Chargés de professionnalisation (CP) réalisent les actions de professionnalisation des conseillers clients et des encadrants des CRC. Les formations qu'il dispensent peuvent être adaptées à des besoins collectifs ou individuels et relever de la formation initiale (*nouveaux arrivants*) ou continue.

Ils interviennent sur tout type de formation ou accompagnement, quel que soit son format ou sa durée, y compris en post-formation. Les CP sont les formateurs locaux, en relais du Pôle Expertise et Professionnalisation, au sein des CRC. Ils apportent appui et conseil dans la réalisation des plans de professionnalisation individuels et collectifs auprès de l'encadrement des CRC. Par la boucle de retour qu'ils assurent auprès du PEP, ils favorisent l'adaptation continue des formations.

Les Experts Processus et Métier (EPM) interviennent sur les différents processus métier du marché des Particuliers dont ils ont une connaissance approfondie qui leur permet de faire référence dans leur(s) domaine(s) d'expertise et de traiter des dossiers complexes. Ils accompagnent le management dans la mise en oeuvre des processus métier, réalisent des contrôles internes et animent des formations et des ateliers complexes sur les sujets pointus relevant de leur(s) domaine(s) d'expertise.

Quelques chiffres reflétant l'activité du Pôle d'Expertise et Professionnalisation de Grand Centre en 2019 :

741 accompagnements réalisés par les Chargés de professionnalisation (CP)

1015 demandes traitées par les Experts Processus et Métier (EPM) (*demandes complexes ou avec habilitation EPM*)

6 022 cas traités en Back Office par les CP et EPM

517 heures consacrées aux contrôles internes (*prescrit + délibéré*)

242 informations Métier transmises

+ de très nombreuses heures de formation aux activités de Front office et Back office

+ des rappels sous forme d'ateliers thématiques

+ des heures de remise à niveau de conseillers clientèle ayant été en absence prolongée



LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (Entreprises et Collectivités territoriales), la direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le Service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2019, 92 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (85 000 entreprises et près de 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 minutes) principalement auprès des décideurs en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF lors des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client proposés, l'image d'EDF ainsi que la satisfaction globale.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2019 :

- 800 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels		
	2018	2019
National	89%	91%

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients Collectivités territoriales et Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

Les clients Collectivités territoriales

Satisfaction des clients Collectivités territoriales		
	2018	2019
National	92%	95%

En 2019, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités gagne trois points et atteint un niveau élevé avec 95% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction qui gagne 3 points sur ce thème, à 93%.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 92% et 94% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

Enfin, 95% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui est à l'écoute de ses clients (90%).

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2018	2019
National	90%	90%

En 2019, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, dans la continuité des progrès enregistrés ces trois dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- la qualité des contacts (87% de clients satisfaits) ;
- les espaces clients proposés qui évoluent chaque année (90%) ;
- la gestion quotidienne du contrat (90%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- le processus de souscription (90%) ;
- les espaces clients proposés (89%) ;
- et les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%).

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

3.2. Les conditions générales de vente

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas évolué au cours de l'année 2019.



Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

A noter : le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance (TGI) de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par *UFC – Que choisir* contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers, au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives et/ou illicites ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois, il a considéré qu'EDF devait être « l'interlocuteur unique » du client, et à ce titre responsable de l'ensemble de l'exécution du contrat, y compris les obligations relatives à la distribution. EDF conteste cette interprétation du contrat unique contraire à la jurisprudence de la Cour de cassation et des décisions du CoRDiS (Comité de règlement des différends et sanctions). Le 22 février 2019, EDF a interjeté appel du jugement et a attiré Enedis à la cause. Le contentieux est toujours pendant (au 31 décembre 2019).

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

EDF a modifié en 2019 les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet en février 2020.

Les modifications apportées prennent exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

Les modifications sont les suivantes :

Préambule : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des tarifs réglementés de vente pour les sites des Grandes Entreprises, il indique désormais la fin du droit aux tarifs réglementés de vente hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises (cf. Chapitre supra « Les perspectives et enjeux pour 2020 »).

Article 6-1 Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du code de la consommation.

Article 7-2 Modes de paiement

Est précisée la possibilité de régler la facture avec le chèque énergie.

Enfin, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.



Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_fevrier_2020.pdf

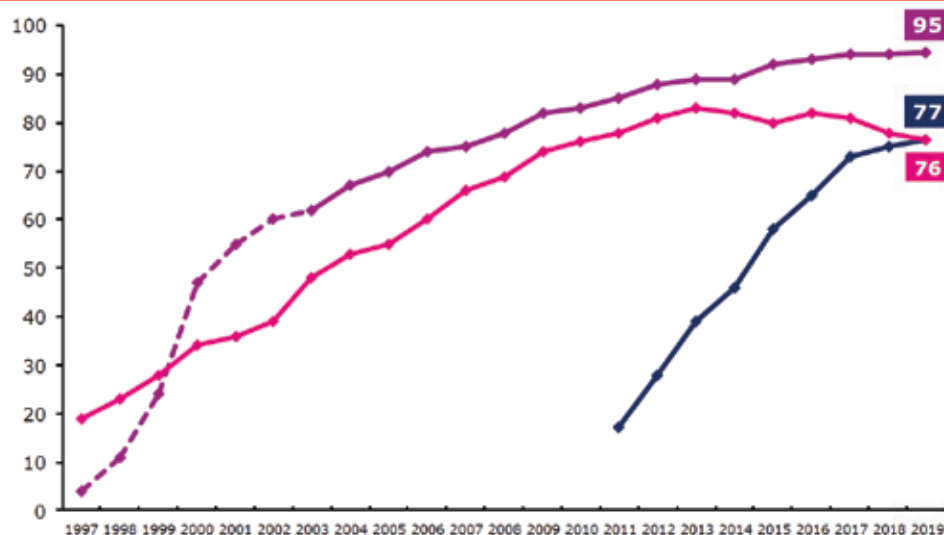
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2018).

Taux d'équipement des Français (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Baromètre numérique 2019 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	502 250 791	779 559 232	55,2%

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	11 900 064	12 181 930	2,4%

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2018 et 2019.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :



La charte EDF de protection des données
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html>



2) L'appli EDF & moi :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données

personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui reçoivent leurs factures par voie électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™, si le client a donné son consentement ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu ») ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 9,1 millions de téléchargements au 31 décembre 2019 et d'environ 85 millions de visites en 2019.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une fonctionnalité supplémentaire : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

Depuis le printemps 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon*, EDF propose deux *skills* (applications vocales) pour ses clients. Ces *skills*, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic... Ou répondre à des questions sur l'énergie.

« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.

Avec la *skill* EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette *skill* leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie, etc.).



Une nouvelle version de la *skill* est prévue pour fin janvier 2020, permettant aux clients d'avoir des informations sur leurs consommations : écart avec l'année précédente, consommation à date pour les clients Linky, ...

« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.

Avec la *skill* EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La *skill* EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour

utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette *skill*, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.



Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdellier interrogé par BFMTV. « Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »

Source : enquête 2018 de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	23 791 259	21 567 786	-9,3%

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR). Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

A noter : en 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place une distribution nationale des appels téléphoniques pour une partie de la clientèle professionnelle. Cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.



Du 7 au 10 octobre 2019,
une semaine organisée par
AFRC

Spécialement conçue par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) pour la communauté des professionnels de la Relation Client et de l'Expérience Client, l'opération « La Relation Client en Fête », dont EDF est partenaire, a pour vocation de valoriser les initiatives innovantes en matière de Relation Client et d'Expérience client, de mettre à l'honneur les acteurs, individuels et collectifs, les plus performants et disruptifs, et enfin, de publier en exclusivité les résultats d'études prospectives, pour comprendre les leviers de la Relation Client et de l'Expérience Client de demain.

EDF a participé à la 7^{ème} édition de l'opération qui s'est déroulée dans toute la France au mois d'octobre 2019.

A l'occasion de la semaine de «la Relation Client en Fête », EDF Commerce Grand Centre a souhaité ouvrir les portes de ses quatre sites à ses clients. Retour sur cette semaine très dense.

Lundi 7 octobre : 17h30, les premiers clients du marché Particuliers poussent la porte du Galion à Tours, un peu timides. Par petits groupes (*ils sont une cinquantaine à s'être déplacés*), encadrés par un responsable d'équipe et un conseiller, les clients sont invités à visiter les plateaux téléphoniques du marché Particuliers, découvrant ainsi le métier et l'environnement de travail de ceux qui œuvrent au quotidien pour toujours mieux les satisfaire. Nos clients ont également pu participer à différents ateliers tels que celui sur la « Très satisfaction » ou encore « Le digital ».

Mardi 8 octobre : C'est au CRC de La Rochelle d'accueillir une quarantaine de clients de Charente-Maritime. Sur le même format qu'à Tours, cette rencontre s'est déroulée dans une ambiance très bon enfant. Les clients étaient heureux d'être là et ils l'ont fait savoir à leurs hôtes.

Mercredi 9 octobre : Pour le site de L'Isle d'Espagnac (*en périphérie d'Angoulême*), ce sont les familles des salariés qui ont été invitées cette année : parents, frères et sœurs, enfants (*clients d'aujourd'hui et peut-être de demain*) sont venus découvrir le lieu de travail de leur proche. A partir de 16h, pendant que certains découvraient le site d'autres se sont installés pour faire de la « double-écoute client », tous accompagnés par des conseillers ou responsables d'équipe.

Vendredi 11 octobre : C'est une quinzaine d'entreprises qui a répondu favorablement à l'invitation des équipes du site de Limoges : la Banque Postale, Orange, des adhérents de la CPME.... Des clients animés par la même ambition : une relation client de qualité ! Après une présentation de notre organisation et la mise en lumière de notre ancrage territorial par les conseillers et responsables d'équipes, c'est un moment privilégié d'échanges et de partage sur nos bonnes pratiques respectives qui s'est naturellement instauré.

Toutes ces visites se sont terminées autour d'un cocktail de bienvenue, dans une ambiance détendue et encore plus propice aux échanges. **Nous en avons ainsi profité pour demander à nos clients ce qui les avait motivé à venir nous rencontrer et leur ressenti à l'issue de cette manifestation :** beaucoup d'entre eux nous ont dit être venus par curiosité, par envie de découvrir les locaux, le métier de conseiller client mais aussi pour faire connaissance avec les équipes et mettre des visages sur leurs interlocuteurs. Ils nous ont également confié être impressionnés par le professionnalisme des équipes, leur motivation et leur fierté d'appartenance à EDF.

Quelques « VERBATIM clients » laissés sur notre livre d'or digital :

« Merci pour ce moment agréable et constructif ! Très agréablement surprise par cette soirée, découverte de vos services, du personnel... Cela permet de fidéliser le client. Je repars rassurée et satisfaite. »

« Soirée enrichissante à tout point de vue. Continuez ! »

« 0 réclamation en 50 ans... Mais devant une équipe si sympathique, je regrette... »

« Maintenant tout est plus clair ! Satisfaction 10/10. »

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

Le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile, au téléphone ou par courrier, certains fournisseurs d'énergie ont recours à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, pour proposer des contrats d'énergie aux clients d'EDF. Ce n'est ni plus ni moins que du démarchage abusif, une pratique illégale et condamnable.

Le démarchage abusif peut revêtir différentes formes, par exemple :

- un faux technicien EDF qui se présente au domicile du client pour récupérer son numéro de compteur et ainsi résilier son contrat et en ouvrir un autre chez un autre fournisseur ;
- un artisan qui se présente faussement comme faisant partie des Partenaires Solutions Habitat d'EDF pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte-tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place, en février 2019, une ligne téléphonique dédiée à ce type de réclamation : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr.

Il est aussi possible de signaler un démarchage abusif auprès des autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut envoyer un témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse :

EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

Pour aller plus loin :

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

Conseils tarifaires (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	2 167	1 524	-29,7%

e.quilibre, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

* Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants, situées dans la même zone climatique.



5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2019 (donnée nationale).

e.quilibre

Devenez acteur de votre consommation d'énergie

J'accède à
e.quilibre

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée de chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

Maîtrisez votre consommation en 3 étapes



Suivez votre conso d'énergie

Découvrez votre consommation d'énergie et visualisez son évolution d'un mois à l'autre



Etudiez vos habitudes

Identifiez vos principaux postes de dépense d'électricité et/ou de gaz et comparez votre consommation à celle de foyers similaires*



Consommez mieux et moins

Obtenez des conseils personnalisés pour agir concrètement sur votre conso et faire des économies d'énergie

J'accède à
e.quilibre



La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie :



■ **sur le site particulier.edf.fr** (Accueil > Etre-bien-chez-Moi> des solutions simples pour faire des économies) : les clients ont accès à « **Mes Eco & Moi** », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils qu'EDF propose pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :

- un quizz pour permettre aux clients de déterminer « quel type d'économe ils sont » et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour permettre aux clients de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html> ;

- la **solution e.equilibre**, accessible depuis l'espace client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « **Mon Fil d'Actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes ;
- une **brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations ;
- la **lettre EDF & MOI** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies ;
- des **courriels** sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).



A EDF COMMERCE GRAND CENTRE, DES ATELIERS POUR AVOIR LES «CODES»

Les populations fragiles ne sont pas oubliées à EDF Commerce Grand Centre. Tout au long de l'année 2019, des ateliers « Code de l'énergie » ont été organisés à leur attention en Centre Val de Loire, Limousin et Poitou-Charentes. Ces rendez-vous ont pour but de leur dispenser des conseils et bonnes pratiques sur les économies d'énergie, sous forme de jeu. C'est l'occasion pour les participants d'échanger sur leurs usages, de s'enrichir des expériences des autres et de connaître de nouveaux gestes leur permettant de réduire le montant de leurs factures. Les « Codes de l'énergie » sont animés par les correspondants solidarité d'EDF Commerce Grand Centre, Stéphane Marquès (Centre Val de Loire), Sandrine Bournazeaud (Limousin) et Anne Forge (Poitou-Charentes), en collaboration avec des partenaires du territoire (communes, CCAS, associations locales, ..). Une quinzaine de personnes par atelier y participe. Ces rencontres sont toujours très appréciées. Les bénéficiaires en repartent avec des astuces pour mieux gérer leur budget.



3. En couvrant vos casseroles pour faire bouillir de l'eau, vous faites une économie de : A) 5% ; B) 15% ; C) 25%

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	10 501	9 728	-7,4%
Nombre de clients facturés bimestriellement	4 038	3 554	-12,0%

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation Sans Surprise » (dès leur deuxième échéancier) : EDF alerte chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation) les clients mensualisés dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et invite ces clients à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

L'établissement des factures

Depuis l'exercice 2018, nous rendons compte également des factures rectificatives émises sur l'année à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur).

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	43 548	39 265	-9,8%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 744	1 203	-31,0%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	29 538	28 449	-3,7%
Nombre de factures rectificatives	276	182	-34,1%

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	4 880	4 940	1,2%



À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	265	227	-14,3%
Nombre de clients facturés bimestriellement	1 671	1 594	-4,6%

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	10 151	8 705	-14,2%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	29	30	3,4%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	7 205	6 567	-8,9%

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont mises à la disposition du client sous format électronique sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

A noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est disponible au format PDF sur son espace Client.

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	699	1 076	53,9%



LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

L'Accompagnement Énergie sur la concession



L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception (sous deux mois), le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	1 095	826	-24,6%

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité



Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (art. 1^{er})

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	4 817	3 790	-21,3%

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. À partir de cet exercice 2018, nous complétons l'information de l'autorité concédante avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

Réductions de puissance (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	184	62	-66,3%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	289	240	-17,0%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	201	120	-40,3%

S'agissant du nombre de clients en situation de réduction de puissance au 31 décembre 2018 : la valeur communiquée dans le CRAC de l'exercice 2018 a été produite à partir d'une requête qui comptabilisait par erreur des clients dont l'alimentation avait été rétablie à la puissance souscrite avant l'échéance du 31 décembre 2018. Il n'a pas été possible de proposer une nouvelle valeur 2018 cohérente avec la requête ajustée pour l'exercice 2019.

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

Coupures pour impayés (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	498	288	-42,2%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	81	164	102,5%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	16,3%	56,9%	250,1%

A noter : 2019 a connu deux épisodes de vigilance rouge canicule : durant ces journées, dans les départements concernés, EDF a pris la décision de faire rétablir l'électricité sur appel entrant d'un client en situation de coupure ou de limitation de puissance, sans condition de paiement.

Par ailleurs, EDF a adressé par courriel à ses clients des « conseils pour rester au frais » : il s'agit de gestes de bon sens auxquels nous ne pensons pas toujours, comme par exemple : protéger les fenêtres de la chaleur, aérer matin et soir, limiter la chaleur à l'intérieur.

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L.115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés.

Réalimentations au titre de la période hivernale (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	59	50	-15,3%

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de résiliations	42	78	85,7%



4. Brancher plusieurs appareils sur une multiprise permet une économie d'électricité de : A) 5% ; B) 10% ; C) 20%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2019, **59% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2019, en consolidation nationale, 472 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients au Tarif bleu résidentiel, dont 344 000 *via* internet et 128 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2019.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2019 *via* les canaux digitaux représentent 73 % du total des réclamations écrites reçues (65% en 2018 et 57 % en 2017, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 22% par rapport à l'année 2018. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression. Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites reçues tous canaux de 10% en 2019.

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	90	95	5,6%
Internet	162	208	28,4%

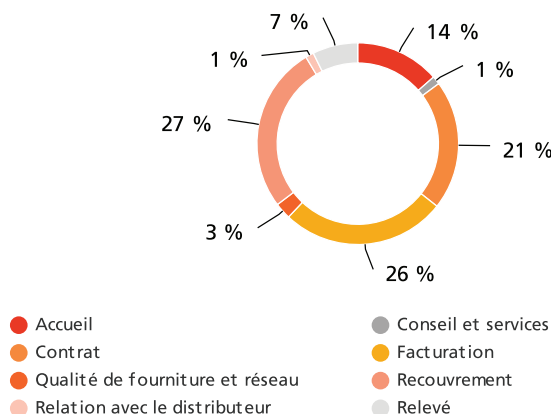
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites (%)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,4%	96,0%	1,7%

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20% de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;

- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

A EDF Commerce Grand Centre,

QUAND UNE RÉCLAMATION DEVIENT UNE SATISFACTION

La relation avec nos clients nous confronte quelquefois à leur insatisfaction. Ces situations sont inhérentes à notre métier. Il nous incombe d'écouter, de comprendre et de résoudre la problématique de notre interlocuteur. Mais nous pouvons aller bien au-delà, en considérant la situation comme une opportunité et non comme une fatalité. C'est tout l'art de savoir rebondir !

LES MOTS DE ...

Véronique, Responsable Satisfaction/Réclamations : « Il est essentiel de bien accueillir une réclamation car c'est un moment clé de notre relation avec le client : une réclamation bien traitée renforcera nos liens et notre proximité avec le client. Notre objectif est de faire d'une insatisfaction, un réel levier de satisfaction, surtout aujourd'hui sur un marché concurrentiel. Mon équipe, le « Pôle réclamations N2 » au sein de la Direction Activités Transverses et Animation (DATA) de Grand Centre, instruit les réclamations de 2^{ème} Niveau : nous visons avant tout à résoudre les litiges avec une approche personnalisée du client, ce qui implique parfois la recherche d'un compromis équitable pour les deux parties. Nous participons, par ailleurs, à la montée en compétences des équipes de traitement des réclamations de 1^{er} Niveau, en les accompagnant sur la recherche de solutions et sur la rédaction des réponses à apporter. La montée de leur professionnalisme a largement contribué à la forte diminution de la volumétrie des réclamations traitées en 2^{ème} Niveau. A la maille nationale, la Direction Commerce Grand Centre est identifiée pour avoir le plus faible nombre de saisines de Médiateurs par les clients. Ceci s'explique par le fait que nous détectons plus rapidement le caractère sensible des réclamations et que nous intervenons plus tôt, par rapport aux autres DCR. »

Sylvie, Experte réclamations : « Depuis six ans, j'exerce cette activité et mon enthousiasme est resté intact. Chaque réclamation est différente et nécessite une analyse en profondeur. Il ne faut pas hésiter à contacter un client qui nous a adressé une réclamation : le client est satisfait de voir l'intérêt que nous portons à celle-ci et cela nous permet de mieux lui faire comprendre « le pourquoi ? » de la situation qu'il rencontre. En échangeant directement avec lui, il est par ailleurs plus facile, le cas échéant, de trouver une solution équitable permettant de clore le litige. »



5. La température de l'eau chaude doit être réglée entre : A) 45 et 50°C; B) 55 et 60°C; C) 65 et 70°C

4

LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de trente ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en concourant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, via la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2019 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 98 582 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 54 677 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,1 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2019 ;
- plus de 1 000 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 11 700 personnes.



UTILISEZ LE
CHÈQUE ÉNERGIE
POUR PAYER VOS
FACTURES EDF



LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a poursuivi en 2019 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire.

EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de

formation et de webconférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;

- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
 - information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
 - des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

À destination des collectivités, EDF a organisé le 20 mai 2019 une webconférence sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » consacrée à un bilan de la première année de la généralisation du chèque énergie et aux perspectives d'élargissement en 2019. Elle a permis de rappeler les fondamentaux et d'évoquer les évolutions du dispositif.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/cheque-energie-bilan-1ere-annee-generalisation-perspectives-d-elargissement-en-2019-8924>



Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), et retrouver la vidéo de la webconférence, rendez-vous sur : <https://www.idealco.fr/energie>



Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre de la mission baptisée **Check' Énergie**.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Une première mission s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018 et une deuxième à Clermont-Ferrand en 2019. L'opération ayant connu un véritable succès dans ces deux premières villes, avec plus de 2 100 portes « toquées », la démarche a été démultipliée à l'automne 2019 dans d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accompliront la mission Check' Énergie auprès des habitants.

Dans les Deux-Sèvres, le chèque énergie a fait partie des sujets abordés par la Correspondante solidarité EDF du territoire, Anne Forge, dans le cadre des rencontres qu'elle a effectuées sur le département tout au long de l'année 2019, que ce soit avec les équipes du domaine de l'action sociale du Conseil départemental, des CCAS ou CIAS présents sur le département, mais aussi avec les bénévoles du Secours populaire à Niort.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	1 020	1 384	35,7%

L'augmentation par rapport à 2018 du nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte en 2019 s'explique notamment par l'élargissement, à compter du 1^{er} janvier 2019, du bénéfice du chèque énergie aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).

Pour encaisser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur. Il peut :

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

Participation EDF au FSL (en €)

	2018	2019	Variation (en %)
Département	40 000	40 000	0,0%

La dotation d'EDF Commerce Grand Centre au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) des Deux - Sèvres est stable en 2019, bien qu'il soit fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière (pour mémoire, la facture d'énergie est « en concurrence » avec d'autres dépenses notamment les loyers) et que le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte concurrentiel de plus en plus vif sur le marché de détail de l'électricité. Le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie.



En quoi consiste cette initiative ?

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.

Après une expérimentation qui a permis de caler les différentes étapes du process, une campagne de communication lancée fin 2019 a acté la généralisation de ce beau projet.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

A noter : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75%. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

4.2. L'accompagnement des clients démunis

EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1^{er} novembre.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge trois ou quatre départements.

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros dédiés régionaux.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal, mis en place en 2014, afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

EDF propose un dépliant et un tutoriel PASS pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).



Courant Solidaire, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux

EDF édite **une publication** *Courant Solidaire*, à destination des travailleurs sociaux. Trois numéros ont paru en 2019.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».



EN DIRECT DE VOS TERRITOIRES

Poésie autour de la maîtrise de la demande en énergie : la région Est innove

Pour initier le jeune public à acquérir de bons réflexes et réaliser simplement des économies d'énergie, EDF s'est associée au Centre de Créations pour l'Enfance (Tinkeux) afin de proposer une nouvelle exposition poétique pour mieux comprendre et agir sur notre consommation quotidienne. Son titre ? « Les économies d'énergie ne sont pas que de la poésie ! »

Cette exposition a été inaugurée le 25 mars dernier à Reims en présence des représentants des départements de la Marne, des Ardennes, des CCAS de Reims et de Charleville-Mézières, la structure de médiation REGIES SERVICES, Reims habitat, ... et d'EDF, représentée par Jérémie Baudou, directeur du développement territorial et Agnès Blain, correspondante solidarité.

Cette création originale et poétique est proposée aux départements, établissements scolaires, associations et tout organisme qui souhaiterait mettre en place des actions de sensibilisation aux économies d'énergie. Une tournée est d'ores et déjà prévue

dans le département de la Marne, afin que le grand public puisse découvrir cette exposition.



Pas le peine de se mettre en colère pour faire bouillir de l'eau ! Avec un couvercle, c'est plus rapide et très rigolo.



Faire tourner des programmes éco, C'est 40 % en moins de consommation.



La fée électricité sera fière et te dira merci « au revoir » pour la Terre



Gardons le Cap, des ateliers pour mieux gérer son budget en région Grand Centre

Anne Forge, correspondante Solidarité chez EDF, a animé un atelier sur les éco-gestes à Saint-Maixent l'école au sein de l'antenne médico-sociale du Haut Val de Sèvre dans le cadre de l'opération « Gardons le Cap ».

Le programme ? Mieux gérer son chauffage, réduire sa consommation d'eau chaude ou encore économiser de l'électricité. Anne Forge explique aux participants que par des petits gestes quotidiens, tout le monde peut mieux maîtriser sa facture d'énergie. Exemple ? Un chargeur branché, même sans téléphone au bout, consomme de l'énergie.

Cet atelier s'inscrit dans le cadre de l'action collective « Gardons le Cap de notre consommation » qui propose des animations autour de la vie quotidienne et de la gestion de son budget. Organisés par l'antenne médico-sociale du Département des Deux Sèvres à Saint-Maixent-l'Ecole, ces ateliers permettent aux participants de mieux comprendre et d'analyser leurs dépenses, et d'optimiser leur budget pour mieux consommer.

Extrait du Courant solidaire N°17 de mai 2019

Comment l'activité solidarité d'EDF est-elle perçue par les travailleurs sociaux ?

Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, courant mars 2019, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés :

- 95 % d'entre eux sont satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points);
- 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité;
- 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91 %. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

L'encadré ci-après propose une synthèse des résultats de l'enquête.



EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS, anciennement ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 66 PIMMS sont présents sur le territoire national. 33 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1^{er} janvier 2020.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

EDF a organisé, en janvier 2019, une webconférence sur la plateforme collaborative précitée (4.1) : « le PIMMS, une alliance de proximité pour lutter contre les fractures sociales et numériques » afin de faire connaître le fonctionnement et l'action des PIMMS.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/pimms-alliance-proximite-lutter-contre-fractures-sociale-numerique-8603>

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- l'animation des personnes : rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Nous donnons ci-après quelques exemples de ces actions ancrées dans les territoires.



> **Des supports ludo-pédagogiques** comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

La déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019. Elle est accessible en cliquant sur le suivant : <https://www.maemlejeuedf.com/>

> **Des espaces pédagogiques aménagés**, fixes ou itinérants, reprenant le concept « Mon appart' éco malin », disponibles pour la formule itinérante dans plusieurs versions : bus, mobile-home, tente, ..., selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.



> **Des expérimentations sur mesure** telles que le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> **Des actions de médiation sociale à domicile** qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (LED, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

**NOU
VEAU**

EDF s'engage avec Emmaüs Connect* pour former 100 seniors au numérique

26% des français sont en difficulté numérique. Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour réduire l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des nouvelles technologies. EDF vient de s'engager avec l'association pour donner la possibilité au plus grand nombre d'être formé au numérique. En 2019, ce sont 100 seniors qui ont été formés par des salariés d'EDF en région lyonnaise sur la base du volontariat (mécénat de compétences). Ces derniers donnent du temps et leurs compétences et/ou talents en numérique. 14 salariés de l'équipe solidarité ont animé des sessions de formations sur les démarches en ligne (administrations, droits sociaux...) et les outils d'aujourd'hui de communication (mails, Skype, WhatsApp).

* Emmaüs Connect

Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner à tous ceux qui en sont éloignés les clés du numérique et d'Internet. Un enjeu d'insertion crucial à l'heure où les démarches pour l'emploi et l'administration se dématérialisent.



Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2019, c'est :

- 339 700 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 110 500 via le PASS ;
- 4 620 entités actives sur le PASS, dont 630 nouvelles cette année ;
- 23 400 travailleurs sociaux inscrits au PASS depuis son lancement, dont 7 510 nouveaux inscrits en 2019 ;
- 15 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au

traitement de la précarité énergétique ;

- 17 500 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 49 770 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).



6. En cas d'absence dans la journée, il convient de baisser la température de : A) 1°C; B) 3°C; C) 6°C

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

EDF a également renouvelé son partenariat avec le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement).

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.



Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 435 389 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2019, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 116 995 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 dans le cadre du programme «Toits d'Abord ». Ce programme a pour objectif de produire des logements très sociaux économes en charges.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la FAP, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

La contribution financière d'EDF est de 2 millions d'euros par an (2018-2020).

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/



EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE)

L'ONPE a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1^{er} mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux), et d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org



EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Le but du réseau est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec RAPPEL.

4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

ACTIONS AVEC LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DES DEUX - SEVRES :

Dans le cadre de notre conventionnement FSL 2018-2020, **renouvellement du partenariat financier d'EDF Commerce Grand Centre**. Comme les années passées, la dotation financière allouée en 2019 par EDF vise à aider les ménages en grande difficulté à payer leur facture d'énergie, mais aussi à accompagner le Conseil départemental des Deux - Sèvres dans la mise en oeuvre d'actions de prévention pour la maîtrise de la demande en énergie, sur son territoire. En 2019, l'**action de prévention « Les éco-gestes au quotidien »** a ainsi été renouvelée par le Conseil départemental. Cette action a pour but de réduire la précarité énergétique chez les ménages les plus vulnérables, en les sensibilisant notamment aux éco-gestes, à la compréhension de leurs factures d'énergie et d'eau, et au choix d'un logement adapté à leurs besoins. Le public ciblé est le public sollicitant le FSL pour des impayés d'énergie et / ou les ménages en insertion sociale et professionnelle. Le Conseil départemental des Deux - Sèvres s'est adjoint le concours de SOLiHA pour mener cette action. Pour cette année, le Conseil départemental s'est fixé l'objectif d'accompagner cinquante ménages en situation de précarité énergétique.



Pour information, bilan 2019 de cette action : 34 ménages, repérés par les travailleurs sociaux ou les instructrices du FSL 79, ont été orientés vers l'opérateur SOLiHA. 18 visites à domicile ont été réalisées; 6 ont été programmées sur 2020; 5 ont été annulées (*déménagement, refus de visite*); 4 ont été classées sans suite (*pas de retour aux propositions de RDV*) et 1 a fait l'objet d'un retour « NPAI » mais sera reprogrammée en 2020 au nouveau logement. 83 % des ménages accompagnés sont locataires. 50 % des logements sont équipés de chauffage électrique. 53 % des logements ont des problèmes de bâti. 4 ateliers collectifs sur les éco-gestes au quotidien (*compréhension de la facture d'énergie et d'eau + Quizz sur les éco-gestes au quotidien avec remise d'un kit éco-énergie, de brochures sur les éco-gestes, ...*) ont été réalisés en partenariat avec les CCAS du département, afin de faciliter la réalisation de visites à domicile dans un second temps.

Toujours dans le cadre de notre conventionnement FSL, la Correspondante Solidarité EDF des Deux - Sèvres, Anne Forge, a rencontré l'équipe d'encadrement du **Service Habitat Logement de la Direction de l'Insertion Sociale et Professionnelle** du Conseil départemental (*Mmes Boissinot, Chef de service; Baron, Chef du bureau Fonds Solidarité Logement; Garcia, Chargée de mission Habitat Logement*). Parmi les sujets à l'ordre du jour de leurs réunions trimestrielles ont pu noter le chèque énergie et un point d'étape sur l'action de prévention mise en oeuvre en 2019.



Anne Forge a échangé également à un rythme trimestriel avec Mmes Kichenin et Jean-Baptiste, Référentes techniques du **Service action sociale généraliste** du Conseil départemental, sur l'actualité liée à la précarité énergétique (*dont le chèque énergie*), l'utilisation du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) EDF et les actions de prévention pouvant être mises en oeuvre par EDF. Elle leur a proposé, par ailleurs, d'intervenir auprès des travailleurs sociaux des AMS (Antennes médico-sociales) Nord et Sud en fonction de leur besoin d'information sur les sujets «solidarité». Concernant ce dernier point, elle est allée rencontrer également directement Mme Sanikone, Chef de Bureau de l'action sociale de l'**AMS de Melle**, le 29 mars, et Mme Fradin, Chef de Bureau de l'action sociale de l'**AMS de Bressuire**, le 5 septembre, pour discuter de l'intérêt d'organiser une réunion d'information sur ces sujets, complétée par une animation d'un atelier de sensibilisation aux économies d'énergie, pour leurs équipes respectives.



Au sein de l'AMS de St Maixent l'Ecole, Anne Forge a animé un atelier de ce type le 11 janvier 2019, dans le cadre d'une action collective autour de la vie quotidienne et du budget « Gardons le cap de notre consommation ». Neuf bénéficiaires ou professionnels de l'action sociale ont ainsi pu passer leur «Code de l'énergie». Ces rendez-vous ont pour but de dispenser des conseils et bonnes pratiques sur les économies d'énergie, sous forme de jeu. C'est l'occasion pour les participants d'échanger sur leurs usages, de s'enrichir des expériences des autres et de connaître de nouveaux gestes leur permettant de réduire le montant de leurs factures. Le CIAS (Centre intercommunal d'action sociale) Haut Val de Sèvre d'Azay-le-Brulé et « Habitat Sud Deux-Sèvres » avaient été associés à cet atelier.



ACTIONS AVEC LES ELUS, LES INSTITUTIONNELS :

En 2019, Anne Forge a été accueillie par six CCAS des Deux-Sèvres (Niort, Airvault, Parthenay, Thouars, Melle et Celles sur Belle), en présence des élus(es) en charge des affaires sociales, pour certains d'entre eux, **et** a organisé une réunion téléphonique avec le CIAS Haut Val de Sèvre d'Azay-le-Brulé. Trois thématiques étaient à l'ordre du jour de leurs rencontre et échanges respectifs : 1) les essentiels de la politique solidarité menée par EDF en 2019; 2) l'utilisation du chèque énergie « campagne 2018 - 2019 »; 3) les propositions d'EDF en matière d'atelier «prévention énergie».

A l'issue de son échange avec Mme Talon, Responsable du CIAS Haut Val de Sèvre, un atelier « Code de l'énergie » a été programmé pour mars 2020 à destination de la résidence seniors et des bénéficiaires du CIAS.

ACTIONS AVEC DES ASSOCIATIONS :

Le 20 septembre 2019, Anne Forge est allée former huit bénévoles chargés de l'accueil des bénéficiaires au Secours Populaire de Niort, ainsi que la responsable de l'accueil, Mme Rezzoug. En effet, dans le cadre du conventionnement qui lie EDF et l'association, le Correspondant Solidarité assure, en tant que de besoin, des formations sur les thématiques « Politique solidarité menée par EDF », « Bien comprendre la facture électricité EDF », « Chèque énergie » et « Sensibilisation aux économies d'énergie », permettant ainsi aux bénévoles de démultiplier les informations portées à leur connaissance aux ménages qu'ils accompagnent.





LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	15 136	13 800	-8,8%
Énergie facturée (en kWh)	53 204 145	49 550 906	-6,9%
Recettes (en €)	6 168 790	5 895 864	-4,4%

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	2 159	2 026	-6,2%
Énergie facturée (en kWh)	12 900 894	11 898 078	-7,8%
Recettes (en €)	1 478 928	1 420 905	-3,9%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2020 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux (en k€) (National)			
	2018	2019	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 409 763	1 422 391	0,9%
Tarif Bleu non résidentiel	367 219	362 371	-1,3%
Tarif Bleu Total	1 776 982	1 784 762	0,4%

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2019 sont en très légère hausse par rapport à 2018, +0,4%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-7%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+21%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2020 une augmentation très modérée des coûts commerciaux dans un contexte de toujours forte tension sur les prix des certificats d'économie d'énergie.

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel (en ‰) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	0,627‰	0,606‰	-3,3%
Au prorata du volume facturé**	0,471‰	0,461‰	-2,1%

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel (en ‰) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	0,731‰	0,711‰	-2,8%
Au prorata du volume facturé**	0,545‰	0,547‰	0,3%

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux (en k€) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	774	759	-1,9%
Tarif Bleu non résidentiel	234	228	-2,6%
Tarif Bleu Total	1 008	987	-2,1%

15 826

c'est le nombre de clients au
Tarif Bleu sur votre concession
en 2019





ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité	196
2. Les points de contact pour les clients	198
3. Glossaire	202



LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCÉDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Grand Centre met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



Pierre-Yves MAUREAU
Directeur Développement Territorial
06 64 37 23 29
pierre-yves.maureau@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



Michèle MARCHAL
Référent Concession
05 16 50 20 40
michele.marchal@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies. Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation. EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale. L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le correspondant Solidarité

Le Correspondant Solidarité porte la politique Solidarité d'EDF et ses partenariats auprès des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



Anne FORGE

Correspondante Solidarité

06 61 06 04 79

anne.forge@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 117.

A noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.



LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- un **espace Client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



EDF propose à ses clients un espace pour les sourds et malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »
- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : <https://edf-esourds.doyoudreamup.com/>

Les contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

Un site internet dédié

0 805 204 805

www.chequeenergie.gouv.fr

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.



Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>



EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 432**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **02 72 96 14 32**

Fin partielle des tarifs réglementés de vente

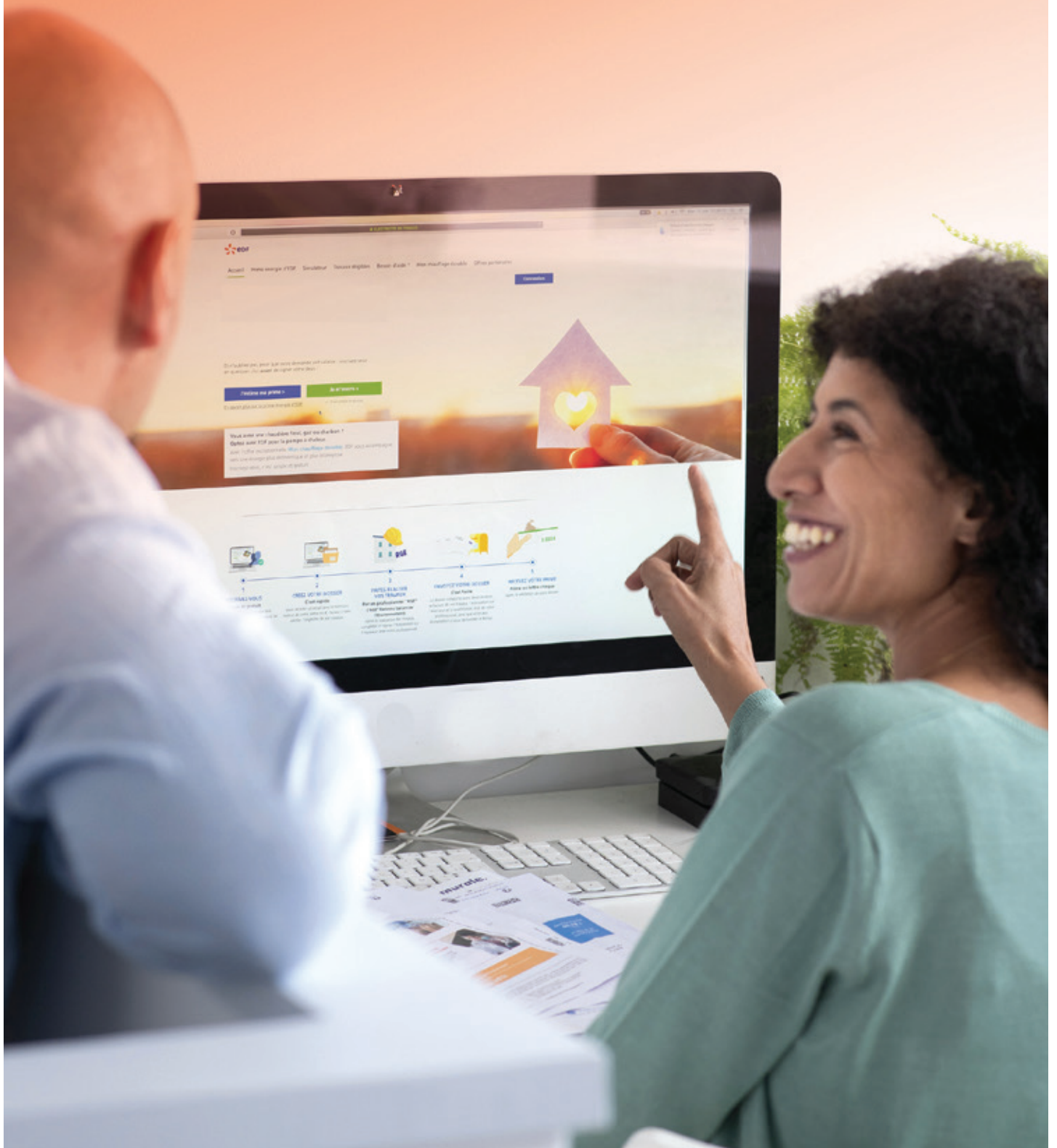
EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin partielle des tarifs (cf. supra) : **09 70 83 62 80** (Appel non surtaxé).



Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B ; 2-C ; 3-C ; 4-B ; 5-B ; 6-B

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital





GLOSSAIRE

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
INRC	Institut National de la Relation Client
MAEM	Mon Appart Éco Malin
MDE	Maîtrise de la Demande d'Énergie
MNE	Médiateur National de l'Énergie
ONPE	Observatoire National de la Précarité Énergétique
PACTE	Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Électricité
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat

Le code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO₂ et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

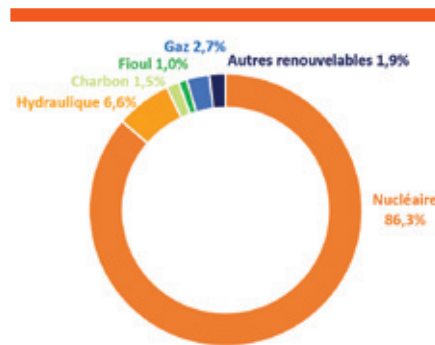
EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats (*) sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.

En application de l'article R.333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2018 se répartit comme présenté ci-contre.

(*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Pownext à hauteur de 21,1%.



Contenu en CO₂ et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2018 a induit :

- L'émission de 31,91 grammes de dioxyde de carbone (CO₂), soit une diminution de 21,5% par rapport à l'année 2017
- La génération de déchets radioactifs :
 - ▣ vie courte : 11,71 mg/kWh
 - ▣ vie longue : 0,99 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des « cendres » de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :

<https://electriciens-sans-frontieres.org>



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

Ville de NIORT

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

L'édition imprimée est 100% développement durable : labellisée «imprim'vert» sur du papier 100% recyclé.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2020
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDiX - www.idix.fr



**Vous pouvez consulter la version digitale du
CRAC en flashant le QR code ci-contre**



Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr