ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

Compte-rendu d'activité 2018



SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'AIDE À LA GESTION DES ÉQUIPEMENTS PUBLICS DU TERRITOIRE DE BELFORT

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

EDF


L'ELECTRICITE EN RESEAU
enedis



SOMMAIRE

Le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est établi conformément au cahier des charges de concession et comprend les éléments suivants :

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 **36**
3. Enedis, une priorité clients affirmée **54**
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession **76**

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 105

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 118

1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019 **120**
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 **176**
5. Les éléments financiers de la concession **196**

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 201

Concernant la mission confiée à Enedis,



Philippe CHAMPEVAL
Directeur Délégué aux Affaires Territoriales

Chaque année, le compte rendu d'activité de concession est l'occasion de vous présenter l'ensemble des résultats d'Enedis sur le territoire de votre concession et de revenir sur les temps forts de l'exercice écoulé. C'est aussi le moment d'enrichir notre dialogue, dans un souci constant d'amélioration de la satisfaction des clients et utilisateurs du réseau.

L'année 2018 a été marquée par la mise en œuvre du **nouveau modèle de contrat de concession**, signé entre la FNCCR, France Urbaine, EDF et Enedis en décembre 2017. En France, 56 AODE nous ont renouvelé leur confiance l'année dernière. Pour votre concession, des réflexions sur le renouvellement du contrat ont été menées, et se poursuivront en 2019 autour d'un intérêt et d'un objet communs, le système électrique, et, surtout, les services qu'il apporte à nos concitoyens, qui sont au cœur d'une transition énergétique réussie.

Acteur reconnu de la **Transition Énergétique et Numérique**, Enedis rend possible sa mise en œuvre en accompagnant les collectivités, les décideurs économiques et les AODE.

A cet égard, 2018 est l'année où Enedis a réalisé les premiers raccordements innovants des EnR, créé des structures et des outils de pilotage en temps réel du réseau, accompagné le développement de l'autoconsommation, mis à disposition de nombreuses données en open-data, tout en restant performante pour l'amélioration de la qualité et la modernisation des réseaux de la concession.

Le déploiement à grande échelle du **compteur communicant Linky** fait également partie intégrante du mouvement lié à la transition énergétique et accompagne les projets des territoires en leur apportant les outils dont ils ont besoin pour leur développement. Ce déploiement est désormais dans sa phase de plein développement, avec plus de 12 millions de compteurs posés en France à fin 2018. Le compteur communicant Linky est au service des clients puisque, dès sa pose, on constate que les interventions réalisées à distance se multiplient (relevé des compteurs, changement de puissance, mise en service...) et les délais d'interventions, lorsque celles-ci restent nécessaires, sont raccourcis (moins de 24 heures au lieu de 5 jours). En outre, le client peut faire un suivi de sa consommation électrique grâce à un espace personnel sur un site internet dédié. Enfin, en phase de déploiement total, en cas de panne sur le réseau, un diagnostic facilité raccourcira le délai de réalimentation en électricité.

Avec le projet de **Programmation Pluriannuelle de l'Energie (PPE)** annoncé par le gouvernement fin novembre 2018, Enedis se retrouve une nouvelle fois au cœur des grands enjeux de la transition écologique en positionnant l'électricité comme élément central. L'accélération de la production d'énergies renouvelables, celle de la mobilité électrique ou de la rénovation thermique sont autant de perspectives qui confirmeront les trajectoires d'investissements prises par Enedis visant à créer les conditions du développement des nouveaux usages et à produire une qualité de fourniture au meilleur niveau.

Face à ces nouvelles perspectives, nous poursuivrons notre action en 2019, à vos côtés, pour répondre au plus près aux besoins des clients et des territoires.

Concernant la mission confiée à EDF,

J'ai le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur **Territoire d'Energie 90.**

Dans un contexte de concurrence accrue, nous conservons **la confiance de nos clients** avec près de 9 clients Particuliers sur 10 satisfaits d'EDF. En 2018, EDF a poursuivi ses efforts pour offrir à ses clients un service client performant, réactif et à l'écoute, incarné par ses conseillers client et ses collaborateurs en contact notamment avec les collectivités et les associations.

EDF développe des **outils numériques d'excellence**, avec ses sites internet et ses applications mobiles. Ces services automatisés garantissent un large éventail de fonctionnalités accessibles 24h/24 et 7j/7. La solution digitale e.quilibre, pour mieux comprendre et agir sur la consommation d'électricité, a confirmé son succès avec 4 millions d'utilisateurs en 2018. Elle est complétée par l'appli EDF & MOI qui permet aux clients équipés du compteur Linky™ un suivi journalier de leur consommation.

Si pour répondre à l'attente de ses clients, EDF développe son offre numérique, l'humain reste au centre de nos préoccupations. Ainsi, **nos Centres de Relation Clients sont tous implantés en France pour garantir un canal téléphonique performant. Ce choix d'EDF** rencontre l'adhésion massive des Français puisque 94% estiment qu'un service client basé en France est important.

Le **chèque énergie**, nouveau dispositif remplaçant la tarification sociale de l'énergie (TPN en électricité), a été généralisé en 2018. EDF a été au rendez-vous, en adaptant son organisation et ses systèmes d'information, mais aussi en déployant de nombreuses actions de sensibilisation sur le terrain. Pour venir en aide aux personnes en difficulté, **EDF est très attachée aux partenariats**, avec les associations, les services sociaux et les structures de médiation, témoignage de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.A titre d'exemple, EDF a signé une convention de partenariat avec Domicile 90 et a soutenu le projet « Stop Gaspi' » qui vise à favoriser les actions préventives auprès des salariés de l'association.

L'année 2018 a enfin été marquée par la décision importante du Conseil d'État confirmant qu'un tarif réglementé de vente en électricité répond à un motif d'intérêt général. Plus précisément, dans un contexte de forte volatilité des prix de marché et s'agissant d'un bien de première nécessité, **l'existence du tarif est justifiée et garantit aux consommateurs un prix de l'électricité plus stable que les prix de marché.**

Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu et reste à votre disposition pour vous le présenter et évoquer la vie de votre territoire et la fourniture d'électricité à ses habitants.



William LOMBARDET,
Directeur Développement Territorial Franche-Comté



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 - 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 - 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 (TRV).

Depuis le 1er janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, et sur ce périmètre, les TRV sont mis en extinction pour les sites des grandes entreprises depuis le 1er août 2018 (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 associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives. Les dernières évolutions sont intervenues en juillet et décembre 2018 (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, chacun pour la partie des installations qu'il 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. Il 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 ce compte-rendu d'activité pour l'exercice 2018.

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 et France urbaine en 2017. Dès 2018, des renouvellements de contrats de concession ont pu être finalisés et de nouvelles négociations ont été engagées, dans la perspective de renouveler l'ensemble des contrats en cours avant fin 2021. Au 31 décembre 2018, près de 60 contrats de concession ont été signés sur la base du nouveau modèle. En outre, une soixantaine d'autorités concédantes, des syndicats départementaux pour la plupart, se sont d'ores et déjà engagées formellement à renouveler leur contrat sur cette base, 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.

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.

La législation, 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 depuis 2012 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 en janvier 2016, 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 et de la satisfaction de toutes ses parties prenantes. Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Bastien Toulemonde	Directeur Régional	03 81 83 80 00
Philippe Champeval	Directeur Délégué aux Affaires Territoriales	03 89 46 73 28
Emmanuel Laderriere	Directeur Territorial	03 81 90 64 24
Karine USTACHE	Appui Directions Territoriales	03 81 83 81 94

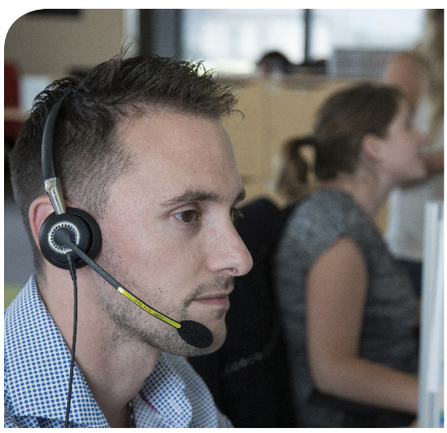
Pour la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par la Direction Commerce d'EDF, organisée autour d'une direction nationale et de directions commerciales régionales.
La Direction Commerce recouvre 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 de la Direction Commerce est décentralisée en s'appuyant 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 et animés par la Direction Collectivités. Cette dernière direction est l'interlocutrice 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 la Direction Commerce pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.



Ainsi, la Direction Commerce 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

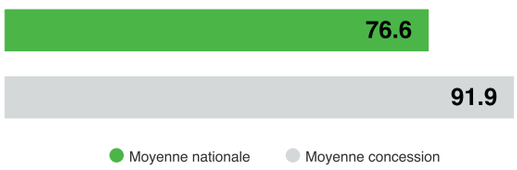
Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
William Lombardet	Directeur Développement Territorial Franche Comté	06 68 22 86 39
Sylvie Urvoy	Référent Concessions	06 74 93 19 76

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

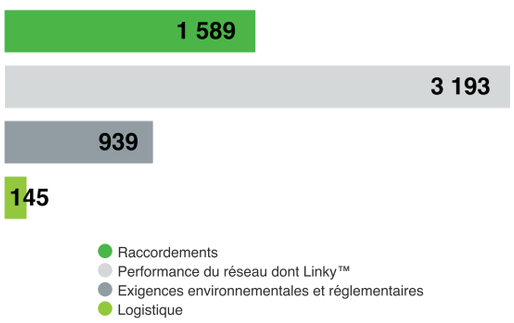
La qualité de desserte
Critère B hors RTE (en min)

DURÉE MOYENNE DE COUPURE DES CLIENTS BT, HORS INCIDENTS RTE *(en min)*

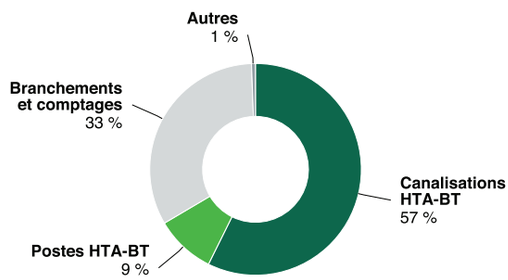


Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION *(k€)*

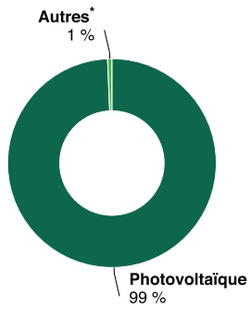


RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



Les producteurs sur la concession

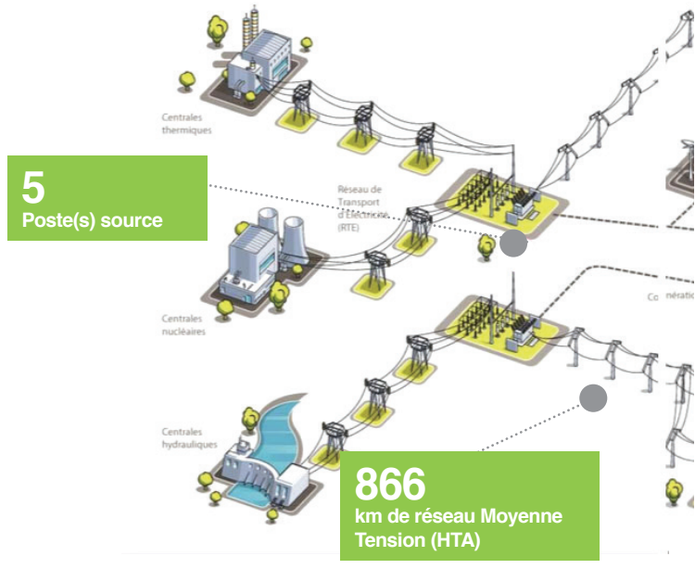
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



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



Réseau de distribution publique d'électricité : **Les chiffres clés**

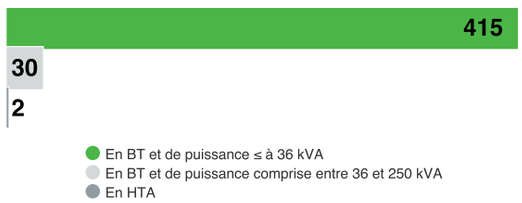


Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS

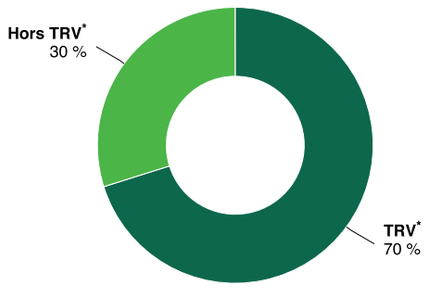


RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS

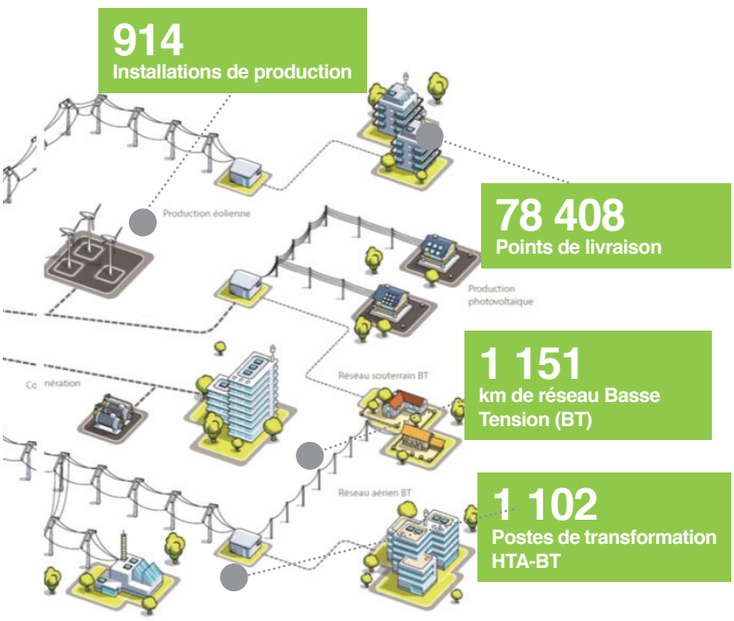


Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



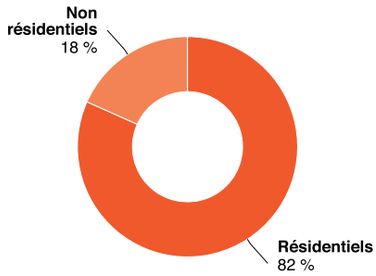
* Tarifs réglementés de vente



La fourniture d'électricité aux **tarifs réglementés de vente**

Les clients Tarif Bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

5 334 (10,9%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

8 417 (17,2%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

34 813 (71,3%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIANT DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

13 257 (27,2%)

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 À FIN 2018 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	**914**	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	**908**	4 267
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	**1**	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	**0**	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	**5**	14 268

* 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)

	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	78 210	**78 408**	**0,3%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	740 549 887	**726 354 692**	**-1,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	26 238 314	**26 401 620**	**0,6%**

TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)

	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	77 305	**77 503**	**0,3%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	365 497 626	**358 612 124**	**-1,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	16 987 761	**17 363 710**	**2,2%**

TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION)

	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	715	**715**	**0,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	87 118 120	**84 828 478**	**-2,6%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	3 673 913	**3 643 759**	**-0,8%**

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	190	**190**	**0,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	287 934 141	**282 914 090**	**-1,7%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	5 576 640	**5 394 151**	**-3,3%**

Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente sur le territoire de la concession

Depuis le 1er 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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients	59 258	**55 285**	**-6,7%**
Énergie facturée *(en kWh)*	293 694 460	**252 564 272**	**-14,0%**
Recettes *(en €)*	30 888 964	**27 821 121**	**-9,9%**

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients	52 023	**48 808**	**-6,2%**
Énergie facturée *(en kWh)*	238 588 386	**206 334 804**	**-13,5%**
Recettes *(en €)*	25 170 123	**22 733 887**	**-9,7%**

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients	7 235	**6 477**	**-10,5%**
Énergie facturée *(en kWh)*	55 106 074	**46 229 468**	**-16,1%**
Recettes *(en €)*	5 718 841	**5 087 234**	**-11,0%**

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients (cf. 3.1).

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Clients résidentiels	89%	**88%**	**-1%**
Clients non résidentiels	91%	**89%**	**-2%**

EDF s'engage à répondre avec diligence aux réclamations qui lui sont adressées (cf. 3.6).

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES* DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	93,7%	**95,2%**	**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 2018, les perspectives et enjeux pour 2019 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019 **26**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **30**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit et de la fibre optique **34**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 36

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **36**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2018 **43**
2.3. Perspectives et enjeux **50**

3. Enedis, une priorité clients affirmée 54

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **55**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **56**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal **61**
3.4. L'installation des compteurs communicants **65**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **70**
3.6. Perspectives et enjeux **73**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 76

4.1. Les éléments financiers de la concession **76**
4.2. Les informations patrimoniales **95**
4.3. Les flux financiers de la concession **103**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

1. 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 2018, les perspectives et enjeux pour 2019

L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES



Enedis et Vous : la lettre trimestrielle à destination des élus du Territoire de Belfort

La lettre d'information « Enedis et Vous » destinée aux élus du département, est lue avec attention par les Maires. C'est en tout cas ce que nous pouvons observer lors de nos visites dans les communes.

En 2018, trois nouveaux numéros ont permis de mettre en valeur :

- Le professionnalisme des agents Enedis lors de la tempête Eléanor qui a touché une grande partie de la France dans la nuit du 2 au 3 janvier 2018. Toutes les forces internes et externes de l'entreprise ont été mobilisées pour réalimenter l'ensemble des foyers en moins de 48 heures.

- Le compteur Linky au service des collectivités et des citoyens pour accompagner les territoires dans la transition énergétique.

- Le raccordement, un véritable acte de dynamisation des territoires. Un numéro spécial afin de connaitre les démarches pour raccorder une nouvelle installation au réseau électrique de distribution.

L'image de marque d'Enedis et son savoir-faire mis en avant dans la presse



Cette année, 64 articles ont été publiés dans la presse locale et régionale.

Ceux-ci ont mis en avant le savoir faire d'Enedis, ses investissements réalisés pour le compte de la concession (déploiement du compteur linky, modernisation, renforcement du réseau) ou de ses clients (amélioration de la qualité de la fourniture, raccordements) mais également les actions sociales, sociétales ou environnementales auxquelles Enedis contribue (partenariats, accompagnements des publics défavorisés, protection de l'avifaune…).

La teneur de ces articles, plutôt factuels et positifs, traduit au final le ressenti général à l'égard de l'entreprise

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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE



Enedis présente au Carrefour des Collectivités

Locales à Besançon

Du 11 au 12 octobre, Enedis a participé à la 7ème édition du Carrefour des Maires, des Elus locaux et des Techniciens Territoriaux de Franche-Comté à Micropolis (Besançon).

La manifestation avait mis le cap sur l'innovation autour des thèmes de la transition énergétique, du numérique, des matériaux ..

Enedis en a profité pour présenter, au cours d'une conférence-atelier les évolutions technologiques utilisées pour exploiter les réseaux électriques, et notamment l'utilisation de sa flotte de drones pour diagnostiquer le réseau après un évènement climatique majeur ou dans la préparation des chantiers.

Cet atelier a permis aux élus de découvrir les différents services offerts par les drones et de mieux connaitre la règlementation en vigueur.

Aujourd'hui, Enedis compte 12 drones qui survolent régulièrement l'Alsace et la Franche-Comté.

Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

Enedis signe une convention avec la ville de Belfort et le SINAPS en faveur du handisport

Dans le cadre de sa politique d'accompagnement du handicap, Enedis Alsace Franche Comté réaffirme son engagement dans le domaine de l'insertion des personnes à mobilité réduite, notamment au travers des actions menées par le biais du sport.

Une convention de partenariat tripartite a été signée en Mairie de Belfort en septembre 2018 avec Damien Meslot, député-maire de Belfort, Nicole Valentin, Présidente de l'association de Soutien à l'Insertion par les Activités Physiques et Sportives (SINAPS) et Emmanuel Laderrière, Directeur Territorial d'Enedis pour le Territoire de Belfort.

En 2018, Enedis a participé au financement d'un fauteuil adapté pour les courses longues distances.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE



Mise en beauté de postes de distribution publique d'électricité

Sur la commune d'Offemont, de jeunes lycéens ont recouvert des tags disgracieux par de véritables œuvres d'art fleuries et poétiques sur deux postes de distribution publique d'électricité .

Ces réalisations remarquables sont le résultat d'un partenariat fructueux entre le Point accueil solidarité (Pas) du Nord Territoire, Enedis, Territoire d'énergie 90, la préfecture et la commune d'Offemont .

Les postes de distribution d'électricité font partie des ouvrages nécessaires à l'acheminement de l'électricité. Au-delà de l'obligation d'entretien technique de ces ouvrages électriques , Enedis est attentive à leur intégration dans l'environnement.

Ce chantier éducatif, en adéquation avec les engagements sociétaux et environnementaux d'Enedis est un bel exemple de coopération qui satisfait la mairie d'Offemont, Enedis, le Pas, les jeunes ainsi que les habitants du quartier.



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.

Sensibilisation du public au risque électrique

« Prudence sous les lignes »





Enedis a signé une convention de partenariat avec la Fédération du Territoire de Belfort pour la Pêche et la Protection des Milieux Aquatiques afin de sensibiliser, d'informer et de responsabiliser les pêcheurs à la pratique de leur loisir au voisinage immédiat des ouvrages électriques.

En effet, l'utilisation de cannes à pêche en matériaux conducteurs de l'électricité peut présenter un risque lorsque les pêcheurs évoluent à proximité du réseau électrique.

Ce partenariat se décline sous plusieurs formes :

- Insertion d'encarts d'information « Prudence sous les lignes » dans le guide de la pêche,
- Fourniture de brochures «Electricité Prudence»
- Fourniture de panneaux signalétiques à implanter sur les sites de pêche sensible.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Enedis s'engage auprès des Jeunes Agriculteurs de Franche-Comté

Le 2 mars 2018, au salon de l'Agriculture à Paris , Enedis a signé une convention de partenariat avec les Jeunes Agriculteurs pour faciliter la coopération entre le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et les Jeunes Agriculteurs du Territoire de Belfort. Elle permet également aux Jeunes Agriculteurs d'être accompagnés par Enedis lors de manifestations organisées à la maille départementale et régionale.

Au-delà du soutien financier, Enedis accompagne et sensibilise au quotidien les agriculteurs pour que leurs activités soient assurées en toute sécurité à proximité des ouvrages électriques.

Elle réalise des rencontres annuelles pour :

- sensibiliser les agriculteurs aux possibilités d'interruption de l'alimentation électrique pour tous les riverains en cas de pannes liées aux activités agricoles (court-circuit généré par l'arrosage automatique des champs par exemple)
- présenter les dangers d'électrisation ou d'électrocution liés à leurs activités proches du réseau notamment dans l'utilisation d'engins de grande hauteur
- les accompagner sur les règles de sécurité à appliquer dans l'utilisation des moyens de production reliés au réseau comme les groupes électrogènes.



La contribution à l'économie locale

Enedis recrute en Alsace Franche-Comté

Enedis en Alsace Franche Comté a recruté 16 salariés en CDI durant l'année 2018 dont 7 apprentis issus d'un contrat d'alternance au sein de l'entreprise et 6 salariés issus de contrats de professionnalisation Monteur Réseaux Aéro-souterrains (MREAS).

Par ailleurs, Enedis a également proposé 14 contrats d'apprentissage et 7 contrats de professionnalisation MREAS à la rentrée 2018.

Afin de présenter les métiers de l'entreprise aux jeunes et aux demandeurs d'emploi, les équipes Ressources Humaines d'Enedis ont participé à 5 événements sur la Franche-Comté et notamment au rallye pour l'alternance à Belfort, initiative destinée à promouvoir la formation en apprentissage auprès des jeunes en voie d'insertion professionnelle ou encore au programme Capital Filles dans l'académie de Besançon afin d'accompagner les jeunes filles des quartiers populaires et des zones rurales.

Dans le cadre de la Charte Entreprises et Quartiers, plusieurs actions ont été initiées notamment la réalisation d'entretiens et conseils avec l'EPIDE de Belfort, la mise en place de parrainages, la participation au forum emploi l'expédition à Belfort qui donne à tous les élèves de 4° du Territoire de Belfort l'occasion de rencontrer des professionnels et de découvrir des métiers.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Rencontre avec les industriels du département

Au cours de l'année 2018, Enedis a rencontré 6 industriels ayant un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution, dit contrat CARD, avec Enedis. Ces entreprises disposent d'une relation contractuelle directe avec Enedis pour tout ce qui concerne l'accès au réseau de distribution publique et son utilisation. 4 clients industriels en contrat unique (C2) ont également été rencontrés.

Ces rencontres ont été l'occasion d'échanger sur la relation contractuelle pour les contrats CARD et le respect des engagements du distributeur, mais également sur :

- La qualité de fourniture (état des lieux, explications sur le fonctionnement des systèmes de protections des ouvrages, étude personnalisée, sensibilisation à l'entretien des installations client, convention d'exploitation) ;
- L'accompagnement dans la désensibilisation des processus industriels ;
- Les programmes d'entretiens du réseau HTA;
- La réactivité des réalimentations en cas d'incidents ;
- L'assistance dans le développement des activités (études, conseils).
- Les optimisations tarifaires pour les CARD-S (consommateurs) et CARD-I (producteurs)
- La sensibilisation à la consommation d'énergie réactive et l'efficacité énergétique

Par ailleurs, un forum entreprises a été organisé le 14 décembre 2018 à destination des industriels sur les thèmes de la qualité de fourniture, le nouveau contrat V4, les nouvelles interfaces compteurs (boitier IP), l'alerte incident réseau.

Plus spécifiquement, nous avons accompagné notamment :

- Un projet pour l'entreprise Hendrickson dans l'accompagnement de son alimentation (modernisation)
- Plusieurs études de projets dans le domaine des raccordements (consommateur, photovoltaïques, modification d'ouvrage), Plastic Omnium à fontaine, Peugeot à Bessoncourt, Eimi, Lisi à Delle, Von Roll à Delle etc..

Les perspectives et enjeux pour 2019

Poursuite d'une relation constructive et concertée

Au cours de l'année 2019, Enedis et le Territoire d'Energie 90 poursuivront leurs échanges autour :

• Du partage des programmes travaux pour favoriser des coordinations techniques ;
• Du suivi de la relation contractuelle par le biais des bilans présentés dans le cadre du contrôle de concession ;
• Du calage des procédures d'interfaces et de fonctionnement entre leurs services respectifs ;
• Du partage d'interprétations réglementaires et législatives ;
• De la préparation commune de la conférence départementale NOME;
• Des négociations pour le renouvellement du contrat de concession.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019

L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES

TIP SEPA : un nouveau moyen de paiement pour les clients

Depuis le **24 janvier**, Enedis propose à ses clients un nouveau moyen de règlement de leurs factures : le paiement TIP SEPA, en remplacement du coupon-chèque institué en 2008. Mis en place dans le cadre du Système européen de paiements ou *Single european payments area (SEPA),* le TIP SEPA, proposé à tous les clients qui n'ont pas opté pour le prélèvement automatique, élargit l'offre de moyens de paiement et facilitera à terme les règlements à distance. Tous les clients d'Enedis peuvent bénéficier de ce nouveau mode de paiement qui est une première étape vers l'harmonisation de l'ensemble des moyens d'encaissement de l'entreprise.

L'open data d'Enedis : faciliter l'accès aux données et augmenter la finesse des informations publiées

En qualité de gestionnaire de réseaux et opérateur de données, Enedis poursuit son action dans le domaine de l'open data. Les bilans de consommation et production gagnent en précision, Enedis propose depuis **mi-mars**, des agrégats de données par commune et par département, ainsi que la distinction entre résidentiels et professionnels. Cette mise à disposition plus complète, intégrant des données INSEE, permet d'aider les territoires à mieux définir leurs politiques énergétiques, notamment leur Plan climat air énergie territoires (PCAET). Des outils à vocation pédagogique ont été mis en ligne sur le site internet d'Enedis sur la page consacrée à l'open data https://www.enedis.fr/open-data ; et le site open data https://data.enedis.fr/ dédié aux développeurs d'applications et utilisateurs de données est désormais plus ergonomique.

Mise en œuvre du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD)

La protection des données personnelles de ses 36 millions de clients et de ses 38 700 collaborateurs est un enjeu fort pour Enedis. Face aux attentes croissantes, Enedis est mobilisée pour respecter la législation sur la protection des données personnelles renforcée par le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD). Ce nouveau règlement européen, entré en application le **25 mai,** a pour ambition de permettre aux entreprises européennes de développer leurs activités numériques dans un contexte juridique égalitaire et compétitif. Complétant la loi «Informatique et libertés», le RGPD renforce les règles de protection des droits et libertés des personnes sur leurs données à caractère personnel (DCP) et la responsabilisation des acteurs traitant des données.

Comité du Système de la Distribution Publique d'Électricité (CSDPE)

Le Comité du Système de Distribution Publique d'Électricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, a pour mission d'examiner la politique d'investissement notamment de la société gestionnaire des réseaux publics de distribution d'électricité Enedis, ainsi que des autorités organisatrices de la distribution publique d'électricité. Le CSDPE a notamment validé le **21 juin** le format de présentation, commun à tous les

maîtres d'ouvrages, des programmes prévisionnels des investissements des conférences loi NOME, qui doit encore faire l'objet d'un arrêté ministériel.

Entrée en vigueur du TURPE 5bis au 1er août 2018

Le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité dit TURPE 5 HTA-BT, entré en vigueur le 1er août 2017, a été annulé partiellement par le Conseil d'État le 9 mars 2018 au motif qu'il rémunérait de façon inadaptée certains investissements financés par Enedis. A la suite de cette décision, la délibération de la CRE du 28 juin 2018 a défini un nouveau tarif dit TURPE 5*bis* HTA-BT qui est entré en vigueur le **1er août** pour une durée d'environ 3 ans. Compte tenu, d'une part, des conséquences de la décision du Conseil d'État et d'une révision à la baisse du taux prévisionnel d'imposition sur les sociétés (effet à la hausse de +0,06 %) et, d'autre part, de la prise en compte des montants qui auraient résulté de l'évolution au titre de l'inflation et de l'apurement du solde du CRCP (compte de régulation des charges et des produits) au 1er janvier 2018 (effet à la baisse de -0,27 %), le TURPE a évolué en moyenne de -0,21 % au 1er août 2018. S'agissant des autres éléments du tarif, notamment le cadre de régulation et la structure du tarif, le TURPE 5*bis* HTA-BT reprend ceux initialement définis dans le cadre du TURPE 5 HTA-BT.

Publication de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite «loi ESSOC»)

La loi pour un État au service d'une société de confiance a été publiée au *Journal officiel* le **11 août**. Son article 59 modifie l'article L. 342.2 du Code de l'énergie et permet désormais aux producteurs, comme aux consommateurs, sous certaines conditions (entreprises agréées par Enedis notamment) de réaliser à leurs frais les travaux de leur raccordement. Les modalités d'application de ces nouvelles dispositions ont été fixées par le décret n° 2019-97 du 13 février 2019 pris pour l'application de l'article L. 342-2 du Code de l'énergie.

Publication de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite «loi ELAN»)

Les colonnes montantes électriques sont les ouvrages électriques qui acheminent l'électricité entre le réseau public de distribution d'électricité (aval du coupe-circuit principal) et les compteurs individuels des différents consommateurs ou producteurs situés au sein d'un même immeuble ou de bâtiments séparés construits sur une même parcelle cadastrale.

L'article 176 de cette loi, publiée le **24 novembre,** clarifie le régime juridique de ces ouvrages électriques. Les colonnes montantes électriques mises en service avant la publication de la loi appartiennent au Réseau Public de Distribution d'électricité (RPD) à l'issue d'un délai de deux ans, pendant lequel les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels sont situés ces ouvrages peuvent :

- notifier à Enedis l'acceptation du transfert définitif au RPD desdits ouvrages, qui prend alors effet à compter de la notification. Le transfert est effectué à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau ;
- revendiquer la propriété de ces ouvrages, sauf si Enedis ou l'autorité concédante apporte la preuve que lesdits ouvrages appartiennent déjà au RPD.

Les colonnes montantes électriques mises en service à compter de la publication de la loi appartiennent au RPDE. Enedis n'est tenue à aucune obligation financière liée aux provisions pour renouvellement des colonnes montantes électriques ainsi transférées au RPD.

Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) : l'avantage décisif des réseaux électriques

Le **27 novembre**, le Gouvernement a présenté sa feuille de route énergétique pour les 10 ans à venir. Cette programmation pluriannuelle de l'énergie sert ainsi une ambition : parvenir à la neutralité carbone en 2050 en agissant notamment sur la production d'énergie, la rénovation thermique et les transports. Des domaines dans lesquels Enedis joue un rôle essentiel tant sur l'accélération de la production d'énergies renouvelables (multiplication par trois de la production d'énergie éolienne et par cinq de la production photovoltaïque à l'horizon 2030), que sur la mobilité électrique (4,8 millions de véhicules électriques en 2028 avec une étape d'ici 2023 de 100 000 bornes de charges accessibles pour 1,2 million de véhicules) ou encore sur l'efficacité énergétique (apports des compteurs Linky™ pour mettre en œuvre les programmes de rénovation thermique et identifier les priorités). Les perspectives de la PPE confirment les trajectoires d'investissements prises par Enedis.

53 000 compteurs communicants bientôt installés au Caire

Enedis, riche de son expérience acquise lors du déploiement du compteur communicant Linky™ en France, exporte son expertise à l'étranger. L'entreprise intervient dans le cadre d'un appel d'offres pour le déploiement de plus de 50 000 compteurs communicants en Égypte, en collaboration avec les fabricants de compteurs Sagemcom et Global Tronics. **Fin décembre**, la 1re phase de démonstration de faisabilité sur 500 compteurs a été finalisée. Enedis apporte son appui sur l'expertise technique, la formation des poseurs et le management du déploiement des compteurs communicants, lui permettant ainsi d'accroître sa notoriété et son image à l'international. Plus de 700 millions de compteurs communicants sont actuellement installés dans le monde, ce nombre devrait atteindre 1,5 milliard en 2021.

Les perspectives et enjeux pour 2019

Projet de loi relatif à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE)

Adopté en première lecture à l'Assemblée Nationale le 9 octobre 2018 et débattu au Sénat en Commission spéciale et en séance publique en janvier 2019, le projet de loi « PACTE « a pour objet de « *relever un défi majeur, celui de la croissance des entreprises, à toute phase de leur développement, pour renouer avec l'esprit de conquête économique* « et pour cela, de transformer le modèle d'entreprise français pour « *l'adapter aux réalités du XXI*e *siècle «.* Certaines de ses dispositions, si elles étaient adoptées, impacteraient les activités d'Enedis, dont notamment le projet d'article 52 *bis* A qui permettrait à la CRE ou à la DGEC 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.

Projet de loi d'orientation des mobilités (LOM)

Présenté en Conseil des ministres fin novembre 2018, le projet de loi «LOM» examiné dès le mois de février 2019 au Sénat, est dimensionnant pour l'ambition « Mobilité électrique » de la France et a des incidences significatives en termes de raccordement des IRVE pour Enedis, notamment en matière de planification du déploiement de ces infrastructures.

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 2018 par :

- 1,37 million de km de réseau (HTA + BT) dont 48 % en souterrain (649 797 km), décomposé en :
    - 644 901 km de réseau HTA dont 50 % en souterrain (319 782 km),
    - 721 000 km de réseau BT, dont 91 % en technique souterraine ou torsadée (659 257 km).

Le réseau BT se décompose lui-même en :

- aérien BT fil nu à hauteur de 9 % (61 744 km),
- aérien BT torsadé pour 46 % (329 241 km),
- souterrain BT à hauteur de 46 % (330 015 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)		
	2017	**2018**
En agglomération	89%	**87%**
Hors agglomération	100%	**81%**
En zone classée	-	**-**
Total	**92%**	**86%**

La participation d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2018, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 130 000 €.

Cette participation a notamment fait l'objet des versements listés dans le tableau suivant :

PARTICIPATIONS ARTICLE 8	
Commune	**Versements Enedis 2018 (€)**
BREBOTTE	26 218
ELOIE	10 955
GRANDVILLARS	24 797
PETIT-CROIX	45 419
VESCEMONT	22 611
Total	**130 000**

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 pour les oiseaux de grande envergure. L'action d'Enedis s'appuie essentiellement sur des partenariats locaux avec des associations de naturalistes (par exemple la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO)) qui connaissent bien ces espèces et leurs milieux naturels. Il s'agit, pour Enedis, de cartographier, avec les partenaires, les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'actions : 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 de plus 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 au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées. Ce programme est piloté par la LPO et a été validé par l'Union européenne en 2015.
- Depuis 2012, Enedis met en œuvre 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.

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 et dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été réalisés en la matière, dont des achats de matériels avifaunes (balises, spirales, tiges anti-oiseaux, coiffes et autres dispositifs), la réalisation de ponts gainés et des chantiers spécifiques d'enfouissement de réseaux.

Dans le cadre de sa participation à la Fédération pour la Recherche sur la Biodiversité (FRB), Enedis a soutenu financièrement un jeune chercheur, Fabien Claireau, pour ses recherches sur les discontinuités écologiques et les chiroptères.

En juillet 2018, à l'instar de 40 autres grandes entreprises, Enedis a pris 8 engagements en faveur de la biodiversité (engagement Act4Nature) :

- Contribuer techniquement et financièrement à des programmes de recherche,
- Poursuivre et conforter ses partenariats avec les associations de protection de la nature,
- Créer dans la cartographie, une couche des zones à risques,
- Promouvoir les innovations locales en faveur de la gestion écologique sous les ouvrages et tendre vers le «zéro phyto» (absence d'utilisation de produits phytosanitaires),
- Privilégier l'évitement d'impacts significatifs lors des travaux,

- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs d'Enedis aux enjeux de la biodiversité,
- Contribuer à la sensibilisation du grand public,
- Rendre compte annuellement.

Biodiversité et RSE : Enedis s'engage dans un collectif d'entreprises et collectivités aux côtés de la LPO

Engagée sur les territoires, au plus près de ses clients et parties prenantes, Enedis porte une responsabilité sociale et environnementale.

Implantation de nids artificiels pour les cigognes, débardage des supports par des chevaux pour protéger les sites naturels, prise en compte des espèces locales lors de la construction de postes sources par exemple, les initiatives des équipes sont nombreuses pour réduire l'impact de nos activités sur la faune et la flore.

Dans ce cadre, Enedis rejoint le Collectif RSE et biodiversité

Sous l'impulsion de la LPO, Enedis en Alsace Franche-Comté ainsi que d'autres entreprises et collectivités ont décidé de former un organe de travail pour le développement d'ambitions communes: le «Collectif RSE et de la biodiversité». Cette initiative, dont la signature officielle est intervenue début décembre à Besançon, est en outre pleinement soutenue par le Conseil Régional Bourgogne-Franche-Comté.

L'objectif est d'améliorer les actions des partenaires en faveur de la biodiversité en partageant outils et retours d'expérience. Mais au-delà de cet objectif, les acteurs du «Collectif RSE et biodiversité» ont pour ambition de se positionner en tant qu'entreprises ou structures responsables, œuvrant pour contribuer au capital humain, à la qualité de vie, au respect des êtres vivants et de protection des habitants, salariés, clients... En bref, d'être des entreprises citoyennes.



1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit et de la fibre optique

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 de l'économie française.

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

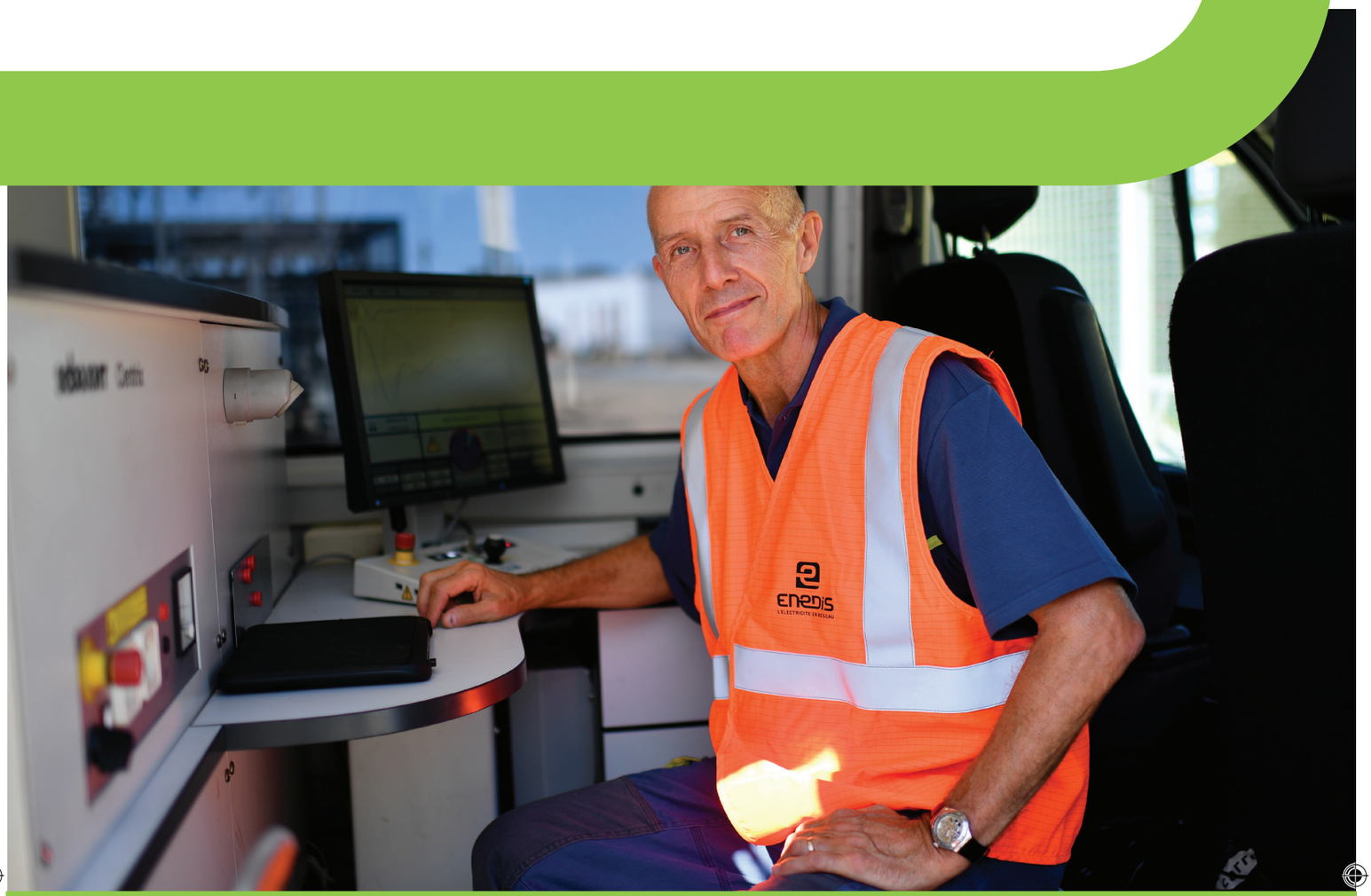
Partout sur le territoire national, les opérateurs télécom et les collectivités locales signent avec Enedis et les autorités concédantes concernées des conventions d'utilisation du réseau de distribution publique d'électricité pour déployer des fibres optiques, tant en aérien qu'en souterrain.

Ainsi, 812 conventions tripartites (entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 135 conventions pour le domaine souterrain, dont 34 signées en 2018.

Sur l'année écoulée, plus de 2 500 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.

L'augmentation du nombre de signatures de conventions pour l'utilisation du réseau se traduira, en 2019, par une progression significative du linéaire de fibre optique posée. Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis s'est engagée vis-à-vis des différents acteurs du THD. Ainsi, elle propose notamment des simplifications du processus d'études, des accompagnements des bureaux d'études qui les réalisent, un outil informatique de suivi partagé des affaires, ainsi que des échanges renforcés avec l'ensemble des partenaires du plan France Très Haut Débit.

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


ENEDIS



2. 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 2018, 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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	53,0	**91,9**	**74%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	52,8	**47,4**	**-10%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	**-**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	40,5	**37,2**	**-8%**
Dont incident poste source	0,0	**8,1**	**-**
Dont incident réseau HTA	29,4	**23,0**	**-22%**
Dont incident réseau BT	11,1	**6,1**	**-45%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	12,2	**10,2**	**-17%**
Dont travaux sur le réseau HTA	7,8	**6,8**	**-13%**
Dont travaux sur le réseau BT	4,4	**3,4**	**-23%**

L'année 2018 a été marquée par un évènement climatique exceptionnel. Le 3 janvier 2018, la tempête *Eleanor* a touché la Franche Comté avec des vents supérieurs à 100 km/h et de fortes précipitations.

Dans le Territoire de Belfort, ce sont 9 000 foyers qui ont subi une coupure d'électricité, tous les moyens d'Enedis ont été mis en œuvre pour rétablir l'électricité dans les meilleurs délais.

L'augmentation, entre 2017 et 2018, de 74 % du temps de coupure toutes causes confondues (critère B concession) est lié à cette tempête.

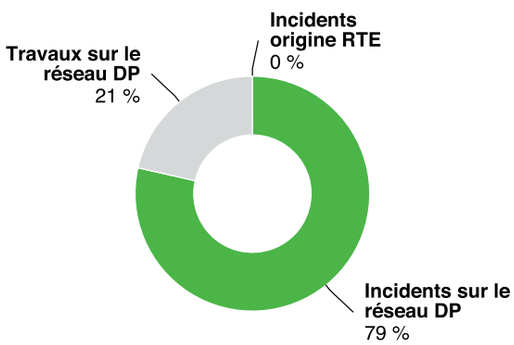
Le temps de coupure hors évènement exceptionnel (critère B HIX) est établi à 47,4 minutes, plus performant qu'en 2017 avec une diminution de 10 %, et très largement inférieur à la moyenne nationale de 64 minutes en 2018.

(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).

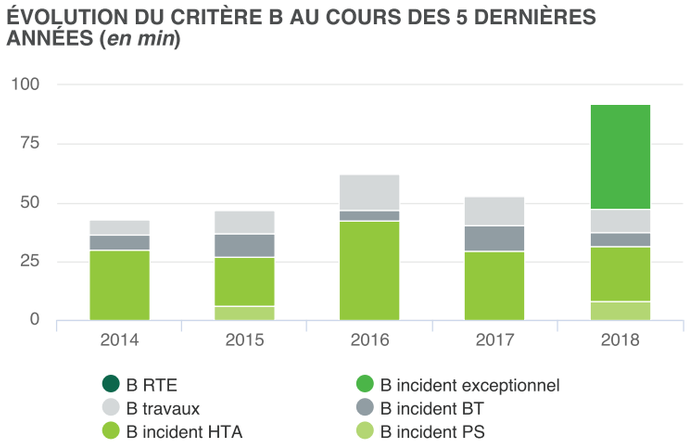
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

RÉPARTITION DE LA DURÉE DES COUPURES PAR ORIGINE
(hors incidents exceptionnels)



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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



Le temps de coupure toutes causes confondues hors évènement exceptionnel (critère B HIX) est assez stable et performant ces 5 dernières années au périmètre de la concession, autour de 50 minutes.

On note une baisse sensible du temps de coupure lié aux incidents HTA ces trois dernières années, avec moins d'incidents en nombre et une meilleure réactivité en recherche de défauts.

Ces bons résultats confortent la politique de gestion du réseau concédé engagé depuis plusieurs années par Enedis. Cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie en 2018.

Les principaux événements ayant impacté en 2018 le critère B au périmètre de la concession

La tempête Eleanor a balayé la France les 2 et 3 janvier 2018. En Franche Comté, la tempête a frappé durant 5 heures le 3 janvier entre 6h30 et 11h30. En 3 jours, il est tombé l'équivalent de plusieurs semaines de précipitations.

Les fortes rafales de vent ont occasionné des dégâts sur le réseau électrique entraînant des coupures d'électricité.

Tous les moyens d'Enedis ont été mis en œuvre pour limiter le temps de coupure des clients concernés, la quasi-totalité des clients ont été réalimentés en moins de 48 heures.

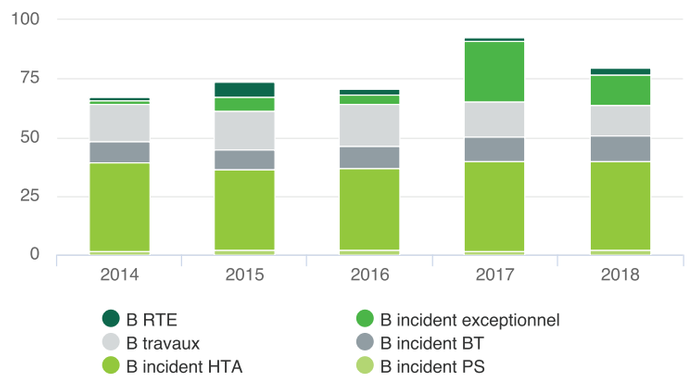
Au niveau national

L'année 2018 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- Tempête Eleanor, début janvier qui a fortement touché le Nord-Est (Hauts-de-France, Grand-Est).
- Crue de la Seine fin janvier et début février, avec des inondations en Île-de-France (arrêté catastrophe naturelle).
- Violents orages le 4 juillet qui ont entraîné des coupures d'électricité principalement sur la Nouvelle-Aquitaine et particulièrement les départements de la Gironde, du Lot-et-Garonne, de la Dordogne, de la Corrèze, ainsi que du Lot en Occitanie.
- Inondations dans l'Aude à l'automne (arrêté catastrophe naturelle).
- Épisodes de neige collante sur la région Auvergne-Rhône-Alpes qui ont particulièrement affecté les réseaux des départements suivants : Allier, Cantal, Haute-Loire, Puy-de-Dôme, Ain, Ardèche, Drôme, Loire, Rhône ainsi que les départements situés à leur périphérie dans une moindre mesure.

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 minutes en 2018, soit légèrement en dessous du niveau de l'année 2017 (64,3 minutes).

ÉVOLUTION DU CRITÈRE B NATIONAL AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES (*en min*)



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

En 2018, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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 10 000 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 25 000 nouveaux producteurs pour 2,6 GW de puissance par an (cette dernière valeur pourrait continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie [PPE]). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution de ce 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 priorisés, 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).

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	722	**28**	**-96,1%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	1 614	**3 980**	**146,6%**

* Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4).En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel 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).

L'augmentation significative du nombre de clients coupés plus de 5 heures est la conséquence directe des dégâts occasionnés par la tempête Eleanor de début 2018.

Toutefois, le nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues est en nette diminution.

Les efforts réalisés en matière d'investissement permettent progressivement de diminuer le nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues.

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.

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 ».

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.

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, Enedis utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations 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 fait évoluer sa méthode statistique en 2018 de façon à prendre en compte dans la modélisation, 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.

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	68	**581**	**754,4%**
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,1%	**0,7%**	**748,3%**

Le niveau global de la qualité de la tension sur la concession reste largement en dessous du seuil des 3 % imposé par le décret qualité.

Les politiques d'investissement, d'entretien et de sécurisation des réseaux devraient garantir le maintien des seuils imposés.

Le nouveau modèle de calcul génère une augmentation importante du nombre de clients BT mal alimentés entre 2017 et 2018. On constate ce phénomène à l'échelle nationale également.

Trois facteurs entrant dans le modèle de calcul expliquent cette augmentation : la prise en compte des Clients Mal Alimentés en surtension, une plus grande précision dans le modèle statistique et la comparaison des données statistiques et des données obtenues avec Linky.

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2018

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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Les dépenses d'investissement d'Enedis dans votre concession en 2018

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2018, 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 2018.

INVESTISSEMENTS ENEDIS *(en k€)* (CONCESSION)

	2017	2018
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	1 879	**1 589**
Dont raccordement des consommateurs HTA	35	**2**
Dont raccordement des consommateurs BT	1 586	**1 335**
Dont raccordement des producteurs HTA	4	**4**
Dont raccordement des producteurs BT	29	**26**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	3 554	**4 132**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	2 375	**3 193**
Dont renforcement des réseaux BT	100	**78**
Dont renforcement des réseaux HTA	-15	**15**
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)	305	**271**
Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes	1 577	**1 081**
Dont moyens d'exploitation	153	**23**
Dont smart grids	0	**1**
Dont compteurs communicants	254	**1 725**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	1 179	**939**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	355	**233**
Dont sécurité et obligations réglementaires	309	**541**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	515	**165**
III. Investissement de logistique	29	**145**
IV. Autres investissements	0	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	5 462	**5 866**
Dont total des investissements concernant les postes sources	134	**409**
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 4 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 4 sous-catégories.

Au cours de l'année 2018, Enedis a poursuivi sa politique d'investissement avec un montant global de plus de 5,8 millions d'euros.

Ces investissements ont principalement porté sur la levée de contraintes électriques, la fiabilisation et la sécurisation des réseaux HTA face aux aléas climatiques et le renouvellement des câbles souterrains HTA papier imprégné.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2018, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

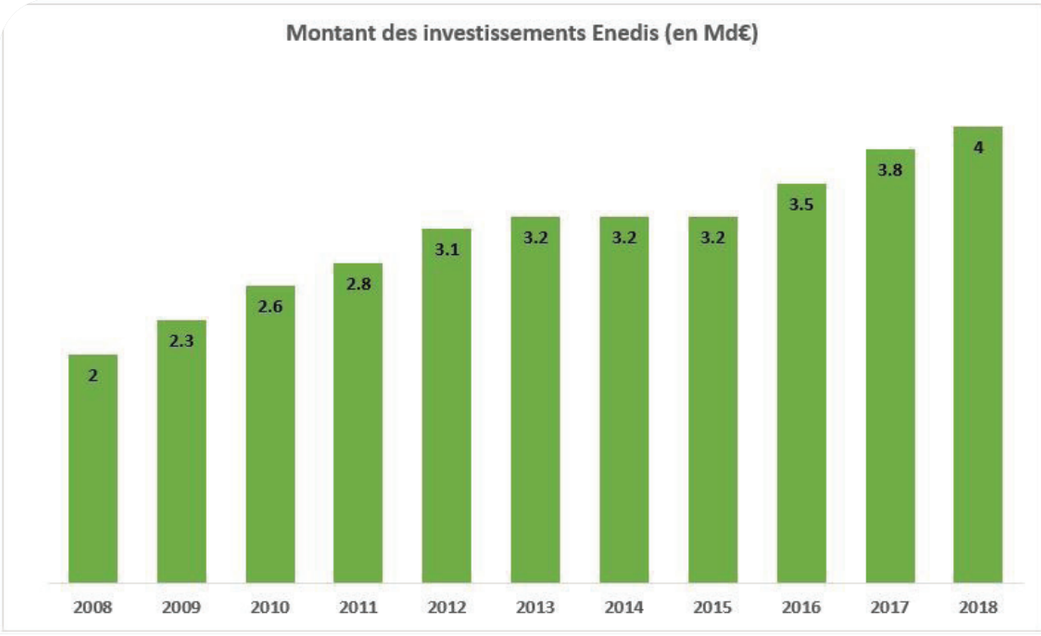
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2018 sont en croissance et s'élèvent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (789 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,2 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 2018, 1,2 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 365 000 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 26 500 mises en service d'installations de production), dont 19 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue, elle est en hausse en 2018 : les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,6 GW (2,1 GW en 2017), dont 1,4 GW pour l'éolien et 0,8 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2018, 402 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.



La mise en œuvre en 2018 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par Enedis sur votre concession.

Les travaux en HTA

Enedis investit près de 264 000 euros pour renforcer et sécuriser le réseau électrique sur les communes de Giromagny et Chaux

Afin de renforcer la résistance du réseau 20 000 volts aux aléas climatiques et améliorer durablement la qualité de fourniture, Enedis réalise d'importants travaux d'enfouissement sur les communes de Giromagny et Chaux.

Cet investissement vise à améliorer la qualité d'alimentation électrique de 6 communes situées sur le Nord-Ouest du Territoire de Belfort : Chaux, Lachapelle-sous-Chaux, Evette-Salbert, Giromagny, Sermamagny et Valdoie et 3 communes de Haute-Saône : Frahier-et-Chatebier, Errevet, Plancher Bas.



Dans le cadre de ces travaux, 1,5 km de réseau aérien 20 000 volts a été remplacé par des câbles souterrains. Tout en rendant le réseau plus robuste et sûr, l'enfouissement de cette ligne va aussi permettre de rendre le paysage plus agréable en faisant disparaître les lignes et les poteaux électriques sur ce secteur.

Par la même occasion, Enedis a procédé au remplacement du poste de distribution dit « cabine haute » au niveau de la rue de Bellevue sur la commune de Chaux par un poste moins imposant et s'intégrant mieux à l'environnement.

Deux transformateurs sur poteaux ont également laissé place à des équipements au sol .

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Enedis investit 17 000 euros pour moderniser le réseau électrique sur la commune de Delle

Pour améliorer durablement la qualité de fourniture, Enedis a entrepris des travaux de modernisation du réseau électrique 20 000 Volts de la commune de Delle.

Les travaux réalisés étaient localisés sur le transformateur « Zone industrielle » situé faubourg de Belfort à Delle. Ils visent à améliorer la réactivité d'Enedis et à réduire les temps de coupures en cas d'incidents sur le réseau électrique.

En effet, à l'issue de l'intervention d'Enedis, l'ouvrage et les organes de manoeuvre qu'il contient deviennent télé-mesurés et télé-opérables à distance depuis l'agence de conduite régionale située à Saint-Dié-des-Vosges.

Ces travaux ont été effectués hors tension par une équipe de 3 techniciens Enedis du site de Belfort. En amont, la mairie, l'ensemble des clients et des entreprises alimentés par ce transformateur avaient été prévenus de la brève coupure nécessaire à la mise en place du groupe électrogène.

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2018, 327 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont 134 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.



Pour le réseau aérien, chaque début d'année, la visite des lignes HTA en hélicoptère est planifiée avec au préalable, la réalisation d'un état des perturbations sur le réseau. Un plan de travail détaillé est ainsi élaboré et transmis à la société en charge de l'étude visuelle des réseaux.

De ces visites découle un plan d'actions mis en œuvre par les équipes.

Le diagnostic par hélicoptère permet également le contrôle de l'élagage réalisé l'année précédente.

Cette campagne de surveillance s'intègre dans la politique d'amélioration continue des réseaux de distribution d'électricité dont Enedis a la charge et vise à préserver une bonne qualité de l'électricité distribuée.

Sur le territoire Alsace-Franche-Comté, environ 3 355 km de réseau ont été traités pour un coût de plus de 4,2 millions d'euros.

Sur votre concession:

ELAGAGE RÉALISÉ SUR LES RÉSEAUX HTA ET BT		
	2017	**2018**
Longueur de réseau traité (en km)	150	77
Montants consacrés à ces travaux (en €)	195 920	94 631

Sur le département du Territoire de Belfort, Enedis a traité 41 km de réseau HTA et 36 km de réseau BT pour un coût total de plus de 94 k€.

D'autres actions de maintenance et d'entretien du réseau ont eu lieu sur le département en 2018 :

- 1 support du réseau HTA renouvelé ;
- 1 support du réseau BT renouvelé ;
- 27 communes survolées par hélicoptère ;
- 6 entretiens des postes HTA/BT réalisés;
- 7 entretiens des Interrupteurs Aériens Télécommandés (IAT) réalisés ;
- 44 mesures de terre réalisées, 1 réparation soit un coût de plus de 2 k€.

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2019 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 et 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 2019, 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.

Les perspectives d'investissement en 2019, au périmètre de la concession, sont précisées dans le tableau suivant :

PERSPECTIVES D'INVESTISSEMENT

Investissement Enedis (en k€)	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	1 701
dont raccordement des consommateurs HTA	1
dont raccordement des consommateurs BT	1 420
dont raccordement des producteurs HTA	-
dont raccordement des producteurs BT	38
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	4 157
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	3 257
dont renforcement des réseaux BT	33
dont renforcement des réseaux HTA	-
dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes	142
dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes	1 175
dont moyens d'exploitation	25
dont Smart-Grids	22
dont compteurs communicants	1 860
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	900
dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	305
dont sécurité et obligations réglementaires	409
dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	186
III. Investissement de logistique	111
IV- Autres investissements	-
Total (=I + II.1 + II.2 + III + IV)	5 969
dont total des investissements concernant les postes sources	189

Les priorités d'investissement sur le réseau HTA :

Le programme HTA est guidé par les principales priorités suivantes :

- Le renouvellement des câbles de technologies anciennes à isolation papier et renouvellement préventif des boîtes de jonction souterraines (PRC),
- La désensibilisation du réseau aux aléas climatiques dans les zones boisées et les zones soumises à neige ou givre, en donnant la priorité à l'enfouissement des ossatures HTA (PAC),
- L'accompagnement du développement du territoire par le renforcement ou la création de nouveaux

réseaux pour faire face à l'accroissement des consommations du au raccordement de nouveaux clients (PADT),
- L'amélioration de la réactivité par l'équipement des postes et réseaux en matériel télécommandé et l'optimisation des schémas de conduite du réseau (PAR).

PROGRAMME D'INVESTISSEMENT HTA	
Investissement Enedis (en k€)	**2019**
Fiabilité	358
Réactivité	276
Structure	0
Total	**634**

Les priorités d'investissement sur le réseau BT

Le programme BT est guidé par les principales priorités suivantes :

- Diminuer le nombre de clients mal alimentés par renforcement du réseau BT, en priorisant les départs faisant l'objet de réclamations clients et ceux présentant potentiellement plus de 40 clients en contraintes de tension d'après le modèle statistique d'Enedis,
- Renouveler une partie des câbles papier imprégné et à neutre périphérique en privilégiant la coordination de travaux,
- Renouveler les lignes BT « faibles sections » en priorisant les secteurs géographiques les plus exposés aux aléas climatiques ou présentant des contraintes spécifiques d'exploitation (accessibilité),
- Renouveler les postes notamment « cabines hautes » dès lors que le génie civil présente un risque ou si l'équipement électrique altère la qualité de fourniture,
- Fiabiliser les tableaux HTA équipant les postes HTA/BT pour améliorer le critère B.

PROGRAMME D'INVESTISSEMENT BT	
Investissement Enedis (en k€)	**2019**
Client mal alimenté	30
Aérien nu "faibles sections"	30
Plan câbles ville	532
Interrupteur HTA	48
Renouvellement postes HTA/BT	24
Renouvellement branchements	0
Total	**664**


ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU
5 PLACES
SAINT-MICHEL



3. Enedis, une priorité clients affirmée

En 2018, Enedis s'est attachée à améliorer la relation avec ses clients afin d'accroître leur satisfaction et de leur montrer son engagement dans un contexte règlementaire dense (Règlement général sur la protection des données personnelles [RGPD], régulation incitative…).

Enedis a poursuivi en 2018 son projet industriel en déployant près de 7,6 millions de compteurs communicants Linky™. À fin 2018, près de 16 millions de compteurs Linky™ sont posés sur le territoire, couvrant 12 426 communes.

Ce déploiement a un impact important pour les clients particuliers et professionnels 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 équipes en charge des relations clients d'Enedis, grâce à leur mobilisation, ont permis d'atteindre de hauts niveaux de performance et de satisfaction des clients, et également de répondre à leurs besoins en matière de mise à disposition des données sur le Marché d'Affaires (C1-C4). La mise en place d'interlocuteurs privilégiés et une digitalisation accrue de la relation clients ont contribué à la satisfaction des clients ayant un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) et des clients Grands Comptes nationaux et régionaux, qui avoisine 90 %.

Enedis souhaite d'ailleurs accroître la digitalisation et la personnalisation de la relation avec tous ses clients pour une meilleure maîtrise de la consommation et de la production d'électricité, du fait de clients mieux informés en matière d'alimentation du réseau.

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 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™, à la demande de collectivités locales. 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.

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			Contrat unique	Acheminement + Fourniture
C3		< 250 kW		
C4	BT	> 36 kVA		
C5		≤ 36 kVA		

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

Les actions engagées

Une animation renforcée au service des territoires

Enedis poursuit l'amélioration de son accompagnement des territoires et notamment des collectivités par la formation régulière de ses interlocuteurs privilégiés aux nouveaux services et aux évolutions des services existants (cartographie, services de données, simulation pour le raccordement…), et par la publication de nouveaux supports de communication (plaquettes de présentation thématiques).

Enedis a renforcé son dispositif relationnel en direction des clients Entreprises, en mettant en place des interlocuteurs privilégiés dédiés aux clients Grands Producteurs, afin de compléter les équipes des interlocuteurs privilégiés mises en place en 2016 dédiées aux Grands Comptes nationaux et Grands Comptes régionaux (entreprises multi-sites implantées dans différentes régions).

En 2018, Enedis a industrialisé l'organisation d'une enquête de satisfaction consécutive à la pose des compteurs Linky™ pour l'ensemble des clients particuliers et professionnels. Cette enquête livre de nouvelles informations sur la qualité de la prestation et notamment sur la remise des documentations aux clients. Elle permet à Enedis d'améliorer ses pratiques et celles de ses prestataires pour les clients équipés nouvellement d'un compteur Linky™.

Les résultats

Enedis atteint de bons niveaux sur l'ensemble de ses métiers, qu'il s'agisse d'interventions (mise en service, résiliation, changement de fournisseur…) ou de relation clients.

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES *(en %) (Concession)*		
	2017	**2018**
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	94,0%	**97,7%**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6%	**98,3%**

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

La digitalisation est désormais un enjeu majeur de la relation d'Enedis avec ses clients. Pour cela, en complément des canaux traditionnels, du développement de nouveaux espaces clients Web et services numériques associés, Enedis, en 2018, a mis à disposition des clients un « Chat Bot » (robot conversationnel) en complément du « Live Chat ».

Par ailleurs, l'écoute clients d'Enedis sur les réseaux sociaux a continué à se développer en 2018. En effet, les demandes de clients sur Twitter et sur Facebook augmentent.

Pour faciliter la communication avec ses clients et les accompagner, Enedis a également déployé des « campagnes relationnelles ». Enedis souhaite par ailleurs conserver une large accessibilité grâce aux accueils téléphoniques.

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 2018, Enedis a poursuivi le développement des espaces clients et de son application mobile « Enedis à mes côtés » avec pour objectif de répondre à 6 cibles prioritaires :

- améliorer l'expérience utilisateur en analysant les retours des clients (réseaux sociaux, stores, réclamations, appels sortants vers les clients...) puis en améliorant notamment l'ergonomie des solutions digitales,
- renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients (accessibilité plus rapide, diminution des anomalies, renforcement du système d'information afin de supporter un nombre maximal d'utilisateurs en simultané),
- répondre aux obligations du RGPD,
- mettre en œuvre les premières fonctionnalités permettant de répondre aux obligations du décret n° 2017-948 entré en vigueur le 1er 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 collecte et l'arrêt de la collecte de sa courbe de charge dans les systèmes d'informations du distributeur, possibilité pour le client de s'opposer à l'enregistrement de sa courbe de charge dans le compteur et lever son opposition,
- augmenter l'attractivité des espaces clients par des campagnes de communication pour encourager l'ouverture de comptes clients. À fin 2018, environ 650 000 clients ont ouvert leur compte client et 750 000 ont téléchargé l'application « Enedis à mes côtés »,
- développer la mise à disposition de données de consommation et de production pour les clients finals et la souscription à des services de publication récurrente des données de leur courbe de charge.

Plus spécifiquement, les clients peuvent à présent, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » :

- accéder à des précisions sur la qualité d'alimentation du réseau en temps réel et effectuer un autodiagnostic en cas de panne,
- avoir une vision de leur consommation et être incités à agir sur celle-ci,
- être informés du déploiement du compteur Linky™,
- analyser leur consommation avec leur compteur Linky™,
- relever leur compteur en ligne,
- être incités à appliquer des éco-gestes ciblés.

En 2018, Enedis a répondu à une forte attente et a enrichi son offre de services dans le cadre des espaces clients entreprises, avec la mise à disposition des données de comptage.

Enedis propose le service A.I.R. (Alerte Incident Réseau) qui permet la mise à disposition pour les clients HTA qui le souhaitent, partout en France, d'une information par SMS de toute coupure de plus de 3 minutes sur le réseau, puis de l'évolution de la situation au plus près des événements.

Focus sur l'Espace Entreprises

En 2018, l'Espace client Entreprises a été étoffé pour permettre à un client de suivre l'ensemble de ses sites de consommation.

Avec la possibilité de s'abonner à de nouveaux services, les clients (et les tiers expressément autorisés par ces derniers) peuvent télécharger les documents associés à chacun de leurs contrats :

- duplicatas de factures et feuillets de gestion pour des contrats CARD,
- bilan de qualité de fourniture,
- historiques de courbe de charge de consommations, et/ou de données techniques et contractuelles,
- courbe de charge pour les points de livraison en HTA et BT > 36 kVA (par abonnement).

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 client 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

L'Espace Collectivités a bénéficié en 2018 d'une évolution de la rubrique « Données énergétiques ».

Dans cette rubrique, de nouvelles données sont mises à disposition des collectivités équipées de compteurs communicants :

- les courbes de charges de consommation,
- les courbes de charges de production,
- la consommation quotidienne,
- la production quotidienne.

Les réseaux sociaux et le « Live Chat »

L'année 2018 confirme la montée en puissance des canaux digitaux dans la relation d'Enedis avec ses clients : le nombre de demandes arrivant sur les réseaux sociaux d'Enedis a été multiplié par trois en un an et sur le « Live Chat » par cinq en quelques mois.

NOUVEAU

Mise en place d'un « Chat Bot »

Afin de proposer aux clients un service plus réactif et en continu, un « Chat Bot » a été mis en place sur le site enedis.fr.
Grâce à une implémentation préalable de questions/réponses métier, ce robot conversationnel répond instantanément aux questions des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Positionné en amont du « Live Chat », il permet un premier filtre en répondant aux questions « simples » ne nécessitant pas l'accès au dossier du client.
Le basculement vers le « Live Chat » se fait désormais lorsque le « Bot » n'a pas répondu à la question qui lui est posée. Aujourd'hui, en moyenne le « Chat Bot » traite 600 questions par jour et devient ainsi la deuxième interface de contacts des clients sur le site enedis.fr, après l'accès aux formulaires.

Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par télé-opération. 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 déplacement et d'améliorer les services rendus chez le client.

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

Enedis met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et la nature de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou toute autre problématique hors urgence et dépannage). Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés suivant leur profil :

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 82 (n° régional à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique « Aide et contact ») ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 83 (n° régional à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique « Aide et contact ») ;
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;

- 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 ;
- 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 44 (n° Urgence dépannage à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site 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)

	2017	2018
Service Client	91,1%	**91,0%**
Service Raccordement	82,9%	**89,7%**
Service Producteurs d'électricité	71,4%	**87,6%**

Au niveau national, l'année 2018 est caractérisée par un nombre de contacts client important (environ 6 millions d'appels hors appels dépannage), mais relativement stable par rapport à 2017. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) demeure satisfaisante.

Le service Client a reçu près de 950 000 appels, soit une augmentation de plus de 15 % par rapport à 2017, son accessibilité demeure néanmoins à un bon niveau avec un taux de 86 %.

Le service Raccordement a connu en 2018 plus de 2 millions d'appels avec un taux d'accessibilité de 83 %.

Enfin, l'accessibilité du service Producteurs d'électricité se situe à un bon niveau de 84 % d'appels traités.

Urgence dépannage électricité

Au niveau national, l'année 2018 a été marquée par une succession d'incidents climatiques plus fréquents et plus localisés qu'en 2017. Ainsi plus de 7,1 millions d'appels ont été reçus en 2018, ce qui représente une augmentation de 10,6 % par rapport à 2017.

Ces conditions ont eu un impact non négligeable sur le taux d'accessibilité qui ressort, pour la totalité des appels tous segments de clients confondus, à 78,8 % (- 4,4 points par rapport à 2017).

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

La récurrence et la diversité des événements climatiques mettent en évidence le rôle primordial de l'entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD), ainsi que l'aide apportée par les renforts des autres Accueils Clients d'Enedis (301 334 appels ont été traités par des conseillers d'un autre CAD que celui couvrant le département du client et 37 487 l'ont été par des conseillers d'autres Accueils Clients, mobilisés en soutien lors des aléas climatiques).

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

	Département		National	
	2017	**2018**	2017	**2018**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	83,0%	**75,4%**	81,8%	**77,0%**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	3 975	**4 855**	2 505 048	**2 710 665**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	1 180	**1 240**	728 903	**697 125**

* 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 multi-canal

Un traitement des réclamations des clients plus global

Au-delà des réseaux sociaux, Enedis est de plus en plus sollicitée par le Médiateur National de l'Énergie et les médiateurs des fournisseurs. Elle reste également à l'écoute des associations de consommateurs.

Les réclamations

93 % des réclamations concernent trois grands sujets : le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. La part des réclamations relative au relevé et à la qualité de fourniture a diminué en 2018 par rapport à 2017 ; alors que celle liée aux interventions techniques est en augmentation. En effet, l'accélération du déploiement des compteurs Linky™ génère un nombre accru de réclamations sur ce dernier objet.

En 2018, le volume des réclamations reçues, y compris celles relatives au déploiement des compteurs Linky™, a augmenté de 13,3 % par rapport à 2017.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2018, à 92,1 %. Ce taux est légèrement inférieur à celui enregistré en 2017 en raison de l'augmentation du nombre de réclamations. Toutefois, Enedis atteint largement l'objectif de référence de 2018 fixé par la CRE à 91 % dans le cadre du TURPE 5. Ce résultat est aussi à mettre en lien avec le rappel systématique des clients s'étant déclarés « pas du tout satisfaits » lors des enquêtes de satisfaction.

En 2018, 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)

	2017 *(%)*	**2018** *(%)*	**2018** *(Numérateur)*	**2018** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	98,3%	**96,9%**	**531**	**548**

* 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)

	2017 *(%)*	2018 *(%)*	2018
Raccordements	5,4%	**3,5%**	**19**
Relève et facturation	50,4%	**43,2%**	**237**
Accueil	0,5%	**0,9%**	**5**
Interventions techniques	18,2%	**30,7%**	**168**
Qualité de la fourniture	25,5%	**21,7%**	**119**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**548**

Les saisines du Médiateur National de l'Énergie (MNE) et des médiateurs des fournisseurs

Les saisines des médiateurs connaissent en 2018 un accroissement de près de 42 % par rapport à 2017, avec un volume s'établissant à 4 984 saisines à fin décembre. Cette augmentation s'explique par la publicité des coordonnées du médiateur sur les outils de communication d'Enedis et également du fait d'un traitement perfectible des réclamations courantes.

La montée en puissance du dispositif d'enquêtes de satisfaction

Avec 7,5 millions d'enquêtes lancées et plus de 800 000 répondants, l'année 2018 a confirmé la montée en puissance du dispositif d'enquête de satisfaction à chaud mis en place en 2016.

Aujourd'hui, près de 1 800 agents d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif et contribuent à son fort ancrage dans les directions régionales et les unités opérationnelles.

La satisfaction clients est au cœur de l'activité opérationnelle d'Enedis, pour délivrer à chaque moment la meilleure prestation à nos clients.

Comme en 2017, des enquêtes qualitatives et quantitatives ont complété le dispositif pour des populations spécifiques comme les promoteurs-aménageurs-lotisseurs, les bailleurs sociaux et les mandataires de clients finaux producteurs ou consommateurs.

Dans le cadre de l'amélioration continue des services d'Enedis, les clients « pas du tout satisfaits » sont appelés par le manager de l'entité à l'origine de l'insatisfaction afin de mieux comprendre les dysfonctionnements et réinstaller avec le client des conditions de confiance.

Les résultats de satisfaction, hors raccordement, entièrement basés sur le dispositif de mesure de la satisfaction clients à chaud, sont stables au global en 2018, bien qu'une baisse soit observée pour les clients professionnels.

Comme en 2017, le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis sont les points les plus appréciés par les personnes interrogées en 2018. Ces clients valorisent également fortement le comportement des techniciens et plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les clients regrettent le manque de coordination au sein des services d'Enedis, les délais de réalisation et l'amplitude des plages horaires de rendez-vous. Ils apparaissent aussi moins satisfaits de la facilité à joindre le bon interlocuteur.

Le système d'enquête à chaud permet 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 2018	Maille	Résultat local 2018
Clients « Particuliers »	86,3%	**Département**	**58,5%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,7%	**Région Enedis**	**87,6%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,3%	**Région Enedis**	**89,9%**

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients «Particuliers» et «Entreprises» progresse fortement en 2018 et traduit les efforts réalisés tout au long de l'année pour améliorer ce processus. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS *(en %)*

	Résultat national 2018	Maille	Résultat local 2018
Clients « Particuliers »	88,1%	**Département**	**93,2%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,5%	**Région Enedis**	**87,3%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	83,5%	**Concession**	**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 2018, cette satisfaction diminue légèrement sur les segments de clients «Entreprises» C1-C4 avec 86,9 % (contre 90,8 % en 2017), «Particuliers» avec 88,5 % (contre 94,6 % en 2017), ainsi que pour les «Professionnels» à 91,3 % (contre 93,3 % en 2017).

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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 2018	Satisfaction maille DR 2018
Clients « Particuliers »	88,5%	**90,9%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,3%	**94,0%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	86,9%	**88,9%**

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.

Aujourd'hui, plus d'un Français sur deux est équipé de ce nouveau compteur déployé dans 12 426 communes.

Conformément aux éléments de calendrier, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas de Lyon, de Nice, d'Arras, Nancy, Narbonne, Nantes, Bordeaux, Caen, Amiens, Angoulême, Pau, Dijon, Avignon, Gap ou l'île du Levant dans le Var.

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.

Pour assurer le remplacement des compteurs, Enedis fait en effet 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 ceux des 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.

Enedis exige également des entreprises de pose qu'elles réalisent régulièrement des visites qualité pour chaque technicien Linky™, pour notamment contrôler le respect des modes opératoires et des règles de sécurité et mettre en place les actions d'amélioration correspondantes. En parallèle, des contrôles sont également réalisés par les équipes d'Enedis.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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 les modalités du déploiement dans les communes.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont reçu des supports de communication, comme par exemple 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.

Pour répondre à l'ensemble des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 977 955 appels ont été comptabilisés en 2018, soit une augmentation de + 68,1 % par rapport à 2017.

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.

Voulant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour les consommateurs, Enedis donne aussi désormais la possibilité aux clients, dont 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 de pouvoir être présent.

Par ailleurs, la documentation 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 2018, avec l'application de la nouvelle réglementation relative au règlement européen sur la protection des données.

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. À fin 2018, près de 400 000 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.

À titre d'exemple, la multiplication des véhicules électriques légers, 163 179 à la fin de l'année 2018, nécessite l'installation de bornes de recharge sur le réseau. La puissance électrique requise pour recharger un véhicule électrique en mode rapide, c'est-à-dire deux heures, est équivalente à celle d'un

immeuble. Avec le nouveau compteur, l'implantation des bornes de recharge est optimisée en fonction des réalités techniques du réseau.

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.

NOUVEAU

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™, ces offres sont mieux adaptées à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. Elles proposent par exemple des prix plus intéressants le week-end, pendant la période estivale ou pendant certaines heures de la nuit. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site du médiateur de l'énergie : energie-info.fr.

NOUVEAU

Un geste pour la planète avec «Reforest'action»

Dans le cadre de leurs missions de service public, les équipes d'Enedis sont fortement mobilisées pour rétablir l'électricité lors d'aléas climatiques. Cet engagement s'exprime aussi au quotidien à travers l'accompagnement des territoires, qu'il s'agisse des projets d'aménagement des collectivités, de leurs politiques énergétiques, etc.

Enedis a souhaité prolonger cet engagement en signant un partenariat en faveur du reboisement des forêts sinistrées du fait des intempéries. Enedis financera ainsi la plantation d'arbres sur les territoires, à raison d'un arbre tous les vingt comptes clients Linky™ ouverts.

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 2018 à plus de 410 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe en effet des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant auto-consommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce aux compteurs 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*, qu'elles soient autorités concédantes, aménageurs de territoire ou 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)	
	2018
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**28,3%**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**21 925**
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	**8**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**18 602**
Nombre de comptes clients ouverts**	**681**
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	**851**

* PDL : Point de livraison.
** Cumul du nombre de comptes clients ouverts par les clients C5 (résidentiels ou 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 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.

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

À compter du début de l'année 2018, les clients « petits producteurs » (BT < 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.

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 effectuer certains actes en ligne tels que la signature électronique de leur devis. 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.

Depuis janvier 2017, les clients collectifs (promoteurs, aménageurs, lotisseurs) peuvent également établir et suivre leurs demandes de raccordement collectif sur ce portail.

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

Enedis s'est engagée aux côtés des clients dans la mobilité électrique

L'État a fixé comme objectif le déploiement d'au moins 7 millions de points de recharge pour les 5 millions de véhicules électriques et hybrides rechargeables, prévus à l'horizon 2030.

Les collectivités territoriales jouent un rôle important dans ce déploiement. Elles s'impliquent dans la création de bornes de recharge (Infrastructures de Recharge des Véhicules Électriques- IRVE), en milieu rural le plus souvent par l'intermédiaire des syndicats départementaux d'électricité et en milieu urbain et périurbain, *via* les métropoles, les communautés urbaines ou d'agglomérations.

Dans ce cadre et pour accompagner les territoires, Enedis a lancé une offre expérimentale spécifique d'optimisation du raccordement des IRVE qui vise à concilier les initiatives locales en matière d'électromobilité et l'intérêt d'optimiser l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité.

Cette expérimentation rentre également dans le cadre de la concertation pour la détermination des contraintes liées aux capacités des réseaux de distribution d'électricité, telle que prévue à l'article 6 du décret n° 2014-1313 du 31 octobre 2014 pris en application de la loi n° 2014-877 du 4 août 2014 facilitant le déploiement d'un réseau d'IRVE sur l'espace public.

Enedis apporte ainsi son expertise en matière de développement et de gestion du réseau public de distribution d'électricité pour accompagner les collectivités dans le déploiement des stations de recharge.

Les acteurs privés sont également très actifs : au premier chef, les particuliers qui bénéficient d'un crédit d'impôt à hauteur de 30 % et du programme Advenir qui leur apporte une aide au financement des bornes de recharge, ainsi que de nombreux opérateurs privés comme les grandes surfaces commerciales disposant de parkings, les concessionnaires automobiles, mais aussi les stations-services. Ces dernières, lorsqu'elles sont installées sur les autoroutes, ont un rôle particulier afin que les Véhicules Électriques (VE) puissent se charger rapidement et réaliser de longs parcours en itinérance. Les opérateurs des IRVE sur la voirie routière et autoroutière ont pour objectif l'installation de stations de recharge à haute puissance (4 à 6 bornes par station d'au moins 150 kW) tous les 80 km le long des corridors autoroutiers.

Par ailleurs, grâce à sa participation dans la société Gireve, qui a notamment développé une plateforme de services d'interopérabilité entre les opérateurs de mobilité, Enedis contribue à donner aux véhicules électriques la possibilité d'être rechargés auprès de très nombreuses bornes de recharge gérées par des acteurs différents.

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 92,6 % des cas en 2018 (contre 95,1 % des cas en 2017).

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	98,0%	**98,9%**	**0,9%**

3.6. Perspectives et enjeux

Les nouveaux services clients en 2019

L'évolution de l'Espace Entreprises

Après la mise à disposition d'un abonnement donnant accès à la courbe de charge journalière à J+1 en décembre 2018, les clients du Marché d'Affaires (C1-C4) disposeront des autres données de leur compteur à J+1 en avril 2019 et des données en infra-journalier à l'été 2019.

Les producteurs auront eux aussi la possibilité de suivre l'ensemble de leurs sites, à partir de mi-2019, grâce à une nouvelle version de l'Espace Entreprises.

L'évolution de l'Espace Collectivités

Cet espace connaîtra une amélioration des services déjà existants.

Les nouveautés sur l'application mobile « Enedis à mes côtés »

Enedis continuera à faire évoluer l'application mobile « Enedis à mes côtés » et proposera, en 2019, cette application aux clients Entreprises, en complément d'A.I.R. (Alerte Incident Réseau).

La Qualité de Fourniture (QF) reste une préoccupation d'Enedis pour les clients du Marché d'Affaires

Cette année, Enedis complétera ses actions relatives aux engagements QF et à la production des bilans associés.

Services digitaux enrichis

En 2019, les actions mises en place pour répondre aux six cibles prioritaires définies en 2018 vont se poursuivre et s'intensifier. En matière de nouvelles fonctionnalités digitales, sont attendus cette année pour tous les clients :

- de 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 ;
- la gestion des contrats multi-sites à partir d'un unique compte client ; le client n'aura plus l'obligation de créer un compte pour chacun de ses sites ;
- l'amélioration et l'enrichissement du parcours digital ;
- dans le cadre du décret du 1er juillet 2017 relatif aux modalités de mises à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : la 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 ;
- la gestion des alertes personnalisées sur consommation ;
- la déclaration des dommages réseaux avec l'application « Enedis à mes côtés » ;
- le suivi de l'intervention du technicien par le client avec cette même application.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

Le déploiement d'un outil de routage omni-canal sera mis en œuvre en 2019 à la maille France afin d'optimiser l'accueil des clients et de garantir le bon traitement de leurs demandes quels que soient les canaux choisis par ceux-ci (téléphone, courriers, mail, réseaux sociaux, etc.).

Le développement de services d'intelligence artificielle va se poursuivre en 2019. « Voice Bot », « Chat Bot », etc. en automatisant certains traitements, permettront aux conseillers clientèles de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée pour les clients.

L'installation des compteurs communicants Linky™ en 2019

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 l'autorité concédante le processus de déploiement des compteurs communicants et à réaliser régulièrement un point de son avancement.
À fin 2020, plus de 30 millions de foyers français seront équipés du nouveau compteur.

Évolutions 2019 liées aux raccordements

Le nouveau barème de raccordement (version 6)

Le projet du nouveau barème de raccordement, élaboré en 2018 et transmis à la CRE, avec le rapport de consultation, au cours du premier trimestre 2019, devrait être mis en œuvre durant l'été 2019.

Les principaux axes d'évolution du futur barème de raccordement sont les suivants :

- 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 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 des branchements provisoires.

Evolution d'Enedis-Connect

Enedis prévoit de mettre en ligne, en 2019, 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…). Ainsi, tous les clients pourront saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.

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 de Maintenance et d'Exploitation des Postes sources (AMEPS) 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	2017	2018
Recettes d'acheminement	1	26 362	**26 212**
Dont clients HTA		5 577	**5 394**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		17 085	**17 274**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		3 655	**3 627**
Dont autres		45	**-83**
Recettes de raccordements et prestations		1 411	**1 318**
Dont raccordements	2	974	**912**
Dont prestations	3	437	**406**
Autres recettes	4	628	**543**
Chiffre d'affaires		28 401	**28 072**
Autres produits		4 440	**4 600**
Production stockée et immobilisée	5	2 963	**2 916**
Reprises sur amortissements et provisions	6	1 203	**1 460**
Reprises sur amortissements		34	**41**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		5	**10**
Dont autres types de reprises		29	**31**
Reprises sur provisions		1 169	**1 419**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		14	**207**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		1 155	**1 212**
Autres produits divers	7	274	**223**
Total des produits		**32 841**	**32 672**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES *(en k€)* (CONCESSION)			
	Cf. Note	**2017**	**2018**
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		16 062	**16 183**
Accès réseau amont	8	8 137	**8 211**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	2 071	**2 091**
Redevances de concession	10	979	**962**
Autres consommations externes	11	4 875	**4 919**
Matériel		1 766	**1 576**
Travaux		386	**382**
Informatique et télécommunications		525	**563**
Tertiaire et prestations		1 188	**1 155**
Bâtiments		720	**718**
Autres achats		289	**525**
Impôts, taxes et versements assimilés		1 271	**1 271**
Contribution au CAS FACÉ	12	568	**574**
Autres impôts et taxes	13	702	**696**
Charges de personnel	14	4 490	**4 249**
Dotations d'exploitation		6 442	**7 047**
Dotation aux amortissements DP	15	3 567	**3 878**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		2 104	**2 239**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		1 463	**1 639**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	322	**316**
Autres dotations d'exploitation	17	2 554	**2 853**
Autres charges	18	1 000	**1 171**
Charges centrales	19	1 412	**1 591**
Total des charges		**30 677**	**31 512**

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION *(en k€)* (CONCESSION)			
	Cf. Note	**2017**	**2018**
Montant	20	2 164	**1 160**

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)		
	2017	**2018**
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	2 164	**1 160**
Charge supplémentaire	0	**0**
Produit supplémentaire	431	**1 179**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**2 595**	**2 339**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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 2018 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 2018, entre la clôture de l'exercice 2018 et celle de l'exercice 2017 (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 < 36 kVA ; clients BT > 36 kVA ; clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

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 2018.

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 2018.

Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité 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 2018.

Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre…) 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 2018.

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 provision 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 2018.

Note 7 - Autres produits divers

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance).

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 2018.

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 2018.

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 2018.

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 2018.

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…). 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…), 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…), 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** concernent, d'une part, 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 n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2018.

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 2017) + (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 2017).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2018.

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…) ;
- **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...) ;
- **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…), 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 2018.

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 2018.

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 2018.

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 2018.

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 2018.

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants concernés sont affectés directement à la concession.
Ce poste comprend également 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 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 2018.

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 2018.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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	26 294	-83	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	912	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Prestations	405	1	Au prorata du localisé	0,2%
Autres recettes	38	505	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Production stockée et immobilisée	1 447	1 469	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Reprise sur amortissements et provisions	217	1 243	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	10	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont autres types de reprises	0	31	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	207	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	1 212	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Autres produits divers	172	51	Au prorata du nombre de clients	7,3%

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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	8 211	Au prorata des consommations	6,8%
Achats d'énergie	0	2 091	Au prorata des consommations	6,8%
Redevances de concession	962	0	Non applicable	-
Matériel	681	894	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	4,1%
Travaux	330	53	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Informatique et télécommunications	0	563	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Tertiaire et prestations	0	1 155	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Bâtiments	0	718	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Autres achats	56	468	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Contribution au CAS FACÉ	574	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	7,5%
Autres impôts et taxes	254	442	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Charges de personnel	748	3 501	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	5,8%
Dotation aux amortissements DP	3 878	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	2 239	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	1 639	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Dotation aux provisions pour renouvellement	316	0	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Autres dotations d'exploitation	0	2 853	Au prorata du nombre de clients	7,3%
Autres charges	240	931	Au prorata du nombre de clients	7,3%

* 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.

ELÉMENTS EXCEPTIONNELS *(en k€)* (CONCESSION)	
	2018
Produits	**522**
Charges	**756**
Produits - charges	**-234**

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 2019 par rapport à 2018 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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE 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 2018 et 2019

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.

Charges liées à l'exploitation du système électrique

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 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

CHARGES D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE TRANSPORT			
En M€ courants	2018	**2019**	Variation *(en %)*
Charges d'accès au réseau public de transport	3641	**3657**	0,4%

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 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

AUTRES CHARGES LIÉES À L'EXPLOITATION DU SYSTÈME ÉLECTRIQUE			
En M€ courants	2018	**2019**	Variation *(en %)*
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1022	**982**	-3,9%
Dont achats de pertes	944	**923**	-2,2%

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 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

AUTRES CHARGES NETTES D'EXPLOITATION			
En M€ courants	2018	**2019**	Variation *(en %)*
Autres charges nettes d'exploitation	4542	**4582**	0,9%
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-635	**-658**	3,6%

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement prévues pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération du 17 novembre 2016 sont les suivantes :

RECETTES D'ACHEMINEMENT			
En M€ courants	2018	**2019**	Variation *(en %)*
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13368	**13579**	1,6%

NB : comme le précise cette délibération, ces prévisions de recettes sont notamment fondées sur une évolution du TURPE au 1er août 2018 de +1,08 % et au 1er août 2019 de +1,26 %.

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 est 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.

A l'actif du bilan, les premiers résultats de la localisation apparaissent dans le tableau « Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement » ; l'impact détaillé de l'inventaire étant mis en exergue dans le tableau « Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année » sur une colonne dédiée « Impact inventaire ».

Les travaux d'inventaire se poursuivent donc sur les colonnes électriques et sur les autres ouvrages de branchements non localisés. Les résultats des travaux enregistrés en mai 2019 sur les colonnes électriques sont présentés dans un addendum fourni, pour information, en supplément du CRAC.

De plus, du fait de cette nouvelle description détaillée des branchements, des travaux d'analyse des durées de vie ont pu être lancés. Les premiers résultats de ces travaux concernent les colonnes mon-

tantes et seront disponibles fin 2019. Ils pourraient conduire à une révision des durées de vie actuelles de cette catégorie d'ouvrage et à des reprises de la provision pour renouvellement pour les biens devenant renouvelables après l'échéance du contrat de concession en vigueur.

Les valeurs immobilisées des ouvrages ne faisant pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial restent affectées par concession en fonction de clés.

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2018

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS *(en k€)*	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	37 842	15 284	22 558	50 193	5 586
Dont aérien	3 922	3 141	781	9 171	4 258
Dont souterrain	33 920	12 143	21 777	41 023	1 328
Canalisations BT	42 507	18 209	24 298	60 204	8 687
Dont aérien	7 456	4 941	2 515	15 451	4 599
Dont souterrain	35 051	13 268	21 783	44 753	4 088
Postes HTA-BT	12 943	7 956	4 987	17 891	3 527
Transformateurs HTA-BT	4 352	1 838	2 515	5 753	790
Comptage	1 966	96	1 870	1 966	0
Dont compteurs Linky™	1 708	51	1 657	1 708	0
Dont compteurs marché d'affaires	259	45	214	259	0
Ouvrages collectifs de branchement*	6 017	2 207	3 810	7 149	81
Autres biens localisés	510	139	372	527	2
Ouvrages de branchement non localisés	32 290	12 438	19 852	40 010	2 338
Comptage non localisés	4 823	3 497	1 326	4 823	0
Autres biens non localisés	293	166	127	300	0
Total	**143 543**	**61 828**	**81 715**	**188 815**	**21 012**

* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production.

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 2018, 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 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 ces paramètres dans le temps pour un plus juste reflet de la réalité patrimoniale.

LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018 *(en k€)* (MISE EN SERVICE)

	Valeur brute au 01/01/2018 pro forma	Impact inventaire	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2018
Canalisations HTA	37 276	-	722	64	-219	37 842
Dont aérien	4 058	-	0	0	-136	3 922
Dont souterrain	33 217	-	722	64	-83	33 920
Canalisations BT	41 312	-	908	340	-54	42 507
Dont aérien	7 310	-	167	0	-22	7 456
Dont souterrain	34 002	-	741	340	-32	35 051
Postes HTA-BT	12 284	-	624	3	32	12 943
Transformateurs HTA-BT	4 286	-	111	0	-45	4 352
Comptage	168	244	1 556	0	-2	1 966
Dont compteurs Linky™	168	0	1 542	0	-2	1 708
Dont compteurs marché d'affaires	0	244	14	0	0	259
Ouvrages collectifs de branchement*	0	5 961	101	0	-45	6 017
Autres biens localisés	407	62	52	0	-11	510
Comptage non localisé	5 895	-419	45	0	-699	4 823
Ouvrages de branchements non localisés	36 489	-5 506	1 144	163	0	32 290
Autres biens non localisés	258	0	80	0	-45	293
Total	**138 376**	**342**	**5 343**	**571**	**-1 088**	**143 543**

* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2018.

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. A noter qu'en 2018, les apports Enedis nets tiennent compte du passage en concession des concentrateurs des compteurs Linky.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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.

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	79 233	**81 715**	**3,1%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	45 243	**47 804**	**5,7%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	24 910	**26 255**	**5,4%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	58 900	**60 166**	**2,1%**

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)		
	2017	**2018**
Provision	21 288	**21 012**

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.

Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant

La part R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement », 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Part R1	234 040	**235 786**	**0,7%**

Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé

La part R2 de la redevance, dite « d'investissement », 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.

MONTANT DE LA PART R2 *(en €)* (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Part R2	744 564	**726 245**	**-2,5%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	130 000	**130 000**	**0,0%**




AFD
ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU
Quiz

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis

1. Les indicateurs de suivi de l'activité **106**

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018 **114**

3. Vos interlocuteurs chez Enedis **116**

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2018

RÉSEAU HTA *(en m)* (CONCESSION)	2017	2018	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	517 639	**535 242**	**3,4%**
Réseau torsadé	3 449	**3 551**	**3,0%**
Réseau aérien nu	338 867	**327 106**	**-3,5%**
Réseau total aérien	342 316	**330 657**	**-3,4%**
Total réseau HTA	859 955	**865 899**	**0,7%**
Taux d'enfouissement HTA	60,2%	**61,8%**	**2,7%**

POSTES HTA-BT *(en nb)* (CONCESSION)	2017	2018	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	376	**378**	**0,5%**
Postes situés dans une commune urbaine*	722	**724**	**0,3%**
Total postes HTA-BT	1 098	**1 102**	**0,4%**
Dont postes sur poteau	164	**161**	**-1,8%**
Dont postes cabines hautes	81	**76**	**-6,2%**
Dont postes cabines basses	145	**144**	**-0,7%**
Dont autres postes	708	**721**	**1,8%**

* 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)	2017	2018	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	588 692	**598 601**	**1,7%**
Réseau torsadé	442 580	**444 747**	**0,5%**
Réseau aérien nu	108 819	**107 646**	**-1,1%**
Dont fils nus de faibles sections	12 810	**12 249**	**-4,4%**
Réseau total aérien	551 399	**552 393**	**0,2%**
Total réseau BT	1 140 091	**1 150 994**	**1,0%**
Taux d'enfouissement BT	51,6%	**52,0%**	**0,7%**

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)		
	2017	2018
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	43	**44**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**6**

* 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	177	153	175
≥ 10 ans et < 20 ans	150	195	156
≥ 20 ans et < 30 ans	131	171	198
≥ 30 ans et < 40 ans	182	110	217
≥ 40 ans	226	521	356

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 2018

En 2018, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE *(en m)* (CONCESSION)		
	2017	2018
Souterrain	22 297	**9 760**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	6	**-97**
Total	22 303	**9 663**
Dont pour information		
Extension	1 587	**1 074**
*Renouvellement**	9 877	**4 466**
Renforcement	10 839	**4 123**

* 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)

	2017	2018
Souterrain	10 413	**8 706**
Torsadé	2 908	**4 194**
Aérien nu	0	**0**
Total	13 321	**12 900**
Dont pour information		
Extension	5 986	**5 272**
*Renouvellement**	5 913	**6 462**
Renforcement	1 422	**1 166**

* 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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,7	**5,1**	**9,2%**
Dont réseau aérien	1,7	**2,0**	**12,6%**
Dont réseau souterrain	1,3	**1,6**	**26,4%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,4	**9,7**	**15,6%**
Dont réseau aérien	1,4	**2,4**	**73,3%**
Dont réseau souterrain	2,3	**4,3**	**86,7%**
Nombre de coupures sur incident réseau	191	**266**	**39,3%**
Longues (> à 3 min)	136	**156**	**14,7%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	55	**110**	**100,0%**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	143	**113**	**-21,0%**
Nombre sur réseau BT	88	**73**	**-17,0%**
Nombre sur réseau HTA	55	**40**	**-27,3%**
Temps moyen	12	**10**	**-17,0%**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	722	**28**	**-96,1%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	722	**-**	**-**
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	7 107	**10 411**	**46,5%**
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	3 663	**8 251**	**125,3%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	1 614	**3 980**	**146,6%**

* Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4). En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,7	**1,0**	**42,7%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,0	**1,7**	**65,2%**

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)		
	2017	**2018**
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	**1,6%**
Taux de départs HTA > 5 %	1,6%	**0,0%**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

Au niveau national, l'activité raccordement a légèrement progressé en 2018 (+0,3 % contre +3,6 % en 2017).

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	418	**415**	**-0,7%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	292	**269**	**-7,9%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	9	**9**	**0,0%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	117	**137**	**17,1%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	22	**30**	**36,4%**
En HTA	2	**2**	**0,0%**
Nombre total des raccordements neuf réalisés	442	**447**	**1,1%**

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 71,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-dommage dit DT/DICT et coordination sécurité sur les chantiers, 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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	79	**72**	**-8,5%**

L'envoi des devis de raccordement

La procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, fixe le délai de transmission du devis au demandeur à 3 mois maximum lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre et à 10 jours calendaires dans les autres cas.
Ainsi le délai moyen constaté en 2018 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 27,8 jours calendaires (contre 32,3 jours en 2017).
En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure 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 fortement diminué en 2018 ; il ressort à 18,2 jours calendaires (contre 34 jours en 2017).

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA *(sans adaptation de réseau)* (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	86,1%	**93,1%**	**8,1%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	8	**5**	**-34,5%**

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA *(sans adaptation de réseau)* (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	88,6%	**100,0%**	**12,8%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	24	**6**	**-75,7%**

Le raccordement des producteurs

En 2018, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 37,4 % avec 21 900 raccordements réalisés, contre 15 940 en 2017.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Raccordements sans adaptation de réseau	51	**48**	**-5,9%**
Raccordements avec adaptation de réseau	0	**1**	**-**

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

La liste des investissements réalisés en 2018 par Enedis sur votre concession est présentée sur la clef USB transmise avec le CRAC.

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

La liste des investissements réalisés en 2018 par Enedis sur votre concession est présentée sur la clef USB transmise avec le CRAC.

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

La liste des investissements réalisés en 2018 par Enedis sur votre concession est présentée sur la clef USB transmise avec le CRAC.


ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU
-GZAC


2014

3. Vos interlocuteurs chez Enedis

L'organisation régionale et territoriale d'Enedis



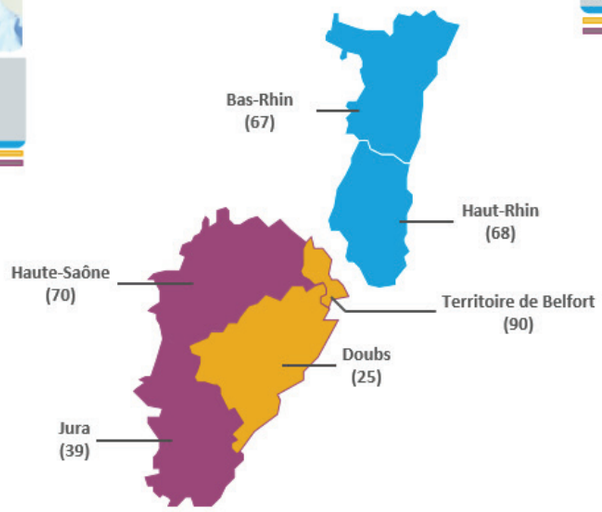
Bastien TOULEMONDE
Directeur Régional
Alsace Franche-Comté
03 81 83 80 00



Philippe CHAMPEVAL
Directeur Délégué aux affaires territoriales
06 61 22 62 95

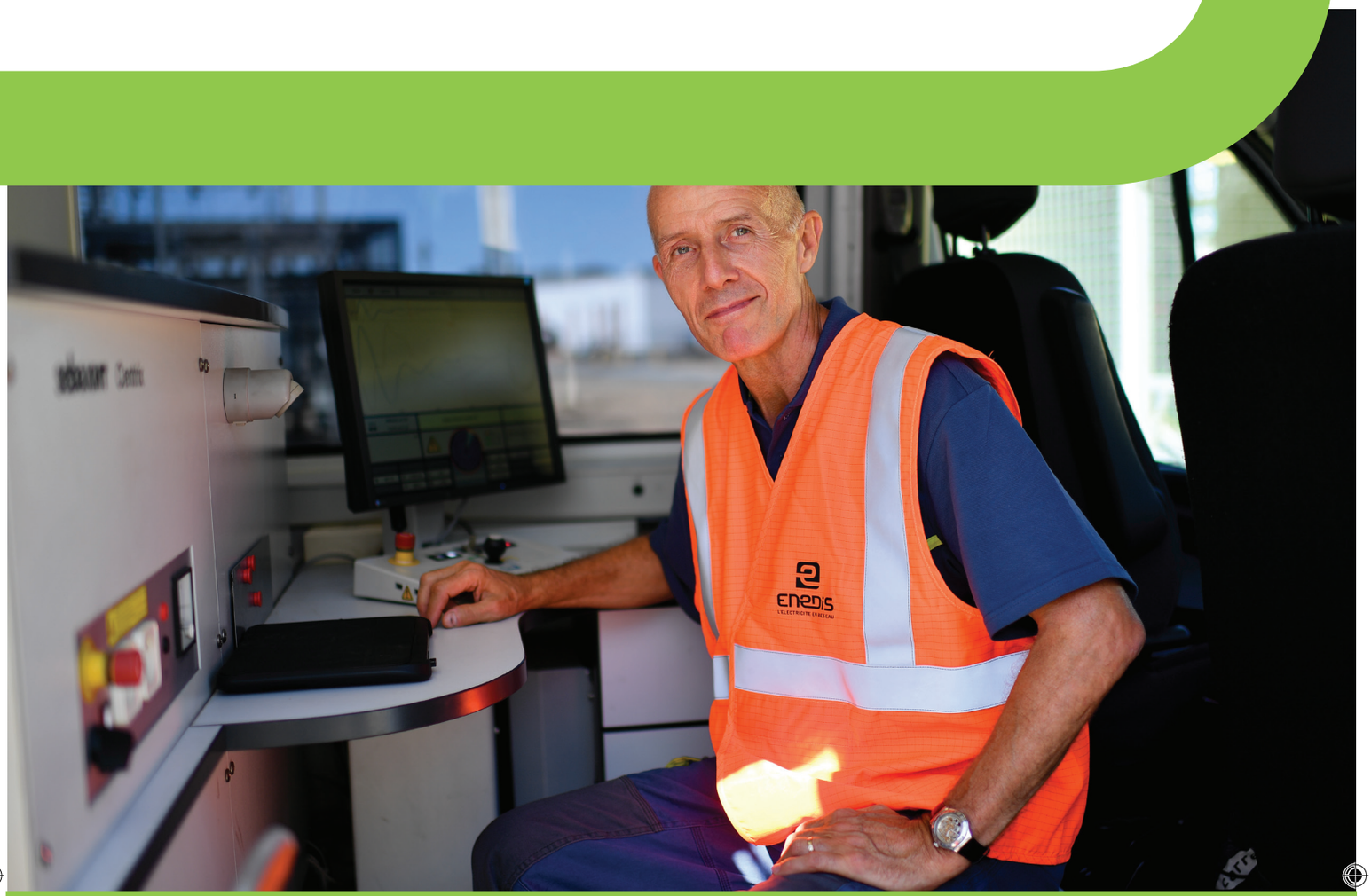


Karine USTACHE
Appui Directions Territoriales
03 81 83 81 94



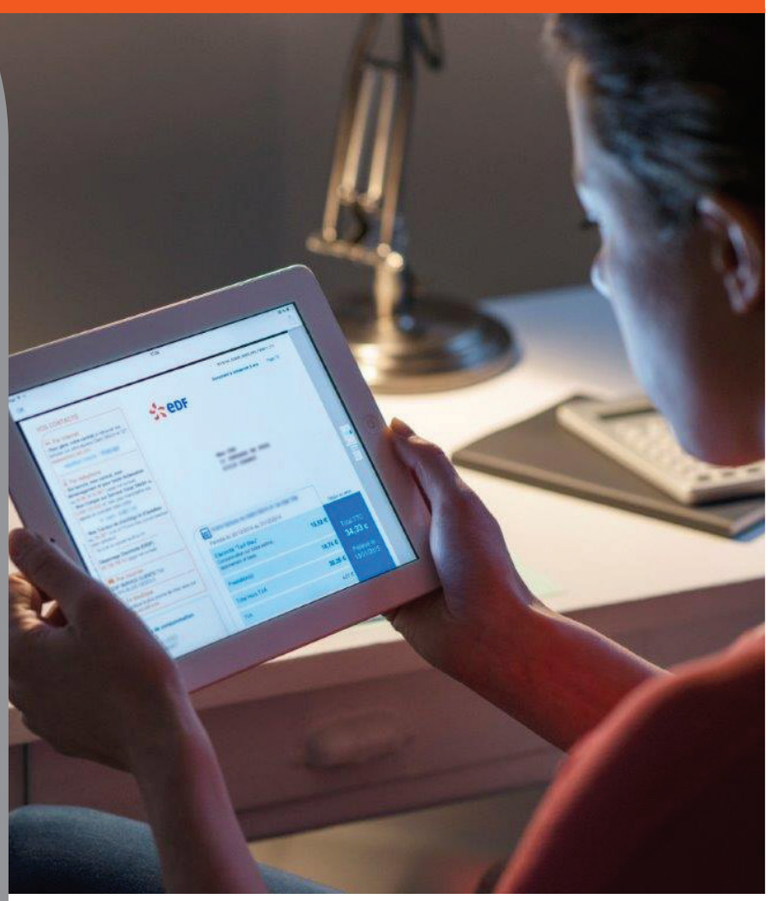


Emmanuel LADERRIÈRE
Directeur Territorial
Franche-Comté
03 81 83 80 04
06 59 59 90 27


ENEDIS







COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

SOMMAIRE

1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019 120

1.1. L'année 2018 en quelques dates **120**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019 **133**

2. Les clients de la concession 136

2.1. Les tarifs réglementés de vente **136**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **141**

3. La qualité du service rendu aux clients 144

3.1. La satisfaction des clients **144**
3.2. Les conditions générales de vente **148**
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 **161**
3.5. La facturation des clients **165**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **172**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 176

4.1. L'aide au paiement des factures **177**
4.2. L'accompagnement des clients démunis **182**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **190**
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF **194**

5. Les éléments financiers de la concession 196

5.1. Le chiffre d'affaires **196**
5.2. Les coûts commerciaux **197**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019

1.1. L'année 2018 en quelques dates

L'EXISTENCE DE TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN ÉLECTRICITÉ RÉPOND À L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

CONSEIL D'ÉTAT

L'année 2018 a été marquée par la décision du Conseil d'État du **18 mai 2018** qui a conforté les tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV).

En août 2017, un recours avait été déposé devant le Conseil d'État visant à l'annulation de la décision tarifaire du 27 juillet 2017 au motif que les TRV ne seraient pas conformes au droit européen.

Dans sa décision du 18 mai 2018, le Conseil d'État a validé le principe des TRV en électricité en confirmant leur conformité au droit européen sur l'ensemble du territoire national, y compris dans les zones non interconnectées.

Le Conseil d'État a considéré que les TRV poursuivent au moins un objectif d'intérêt général, la stabilité des prix, et que cet objectif ne peut être atteint par une intervention étatique moins contraignante qu'une régulation générale du prix de vente au détail de l'électricité. Par ailleurs, il a jugé que le dispositif des TRV n'est pas discriminatoire, l'ensemble des fournisseurs étant en mesure de proposer des offres à des prix comparables au prix du TRV.

Néanmoins, le Conseil d'État a demandé une révision périodique du principe des TRV. En outre, il a estimé que leur champ d'application devait exclure les sites des grandes entreprises (Voir 2.1 pour les précisions).

D'un point de vue juridique, la décision du Conseil d'État s'est traduite par l'annulation de la décision tarifaire du 27 juillet 2017, dans la mesure où elle était applicable à tous les consommateurs finals pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2018

COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2018 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

- Une première fois, **le 1er février 2018**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 0,7 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,6% HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- Une seconde fois, **le 1er août 2018**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une baisse moyenne de 0,5 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,1 % HT 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.

2018 a également été l'année de la fin de la facturation de la régularisation tarifaire (millésime 2014) en août 2018. Cette facturation en 2018 a concerné les clients mensualisés restés chez EDF avec le même contrat. EDF avait décidé, pour que cela soit plus supportable pour les clients, d'étaler ce rattrapage en deux fois sur deux factures de régularisation annuelle.

L'ENTRÉE EN APPLICATION DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le **25 mai 2018**, le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur. Ce règlement s'inscrit dans un contexte marqué par une digitalisation accrue de la société (l'usage et la circulation des données s'intensifient), des attaques de plus en plus nombreuses visant les données à caractère personnel et par une attention croissante des citoyens-consommateurs quant au niveau de protection des informations les concernant.

Le règlement renforce les droits des personnes et fixe aux entreprises de nouvelles obligations, dont l'obligation de rendre compte des traitements de **données à caractère personnel** qu'elles manipulent.

LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

L'année 2018 a marqué le coup d'envoi du 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).

Les signataires de ce nouveau modèle se sont fixé comme objectif, dans la mesure du possible, que les contrats en cours soient renouvelés selon le nouveau modèle en vue d'une entrée en vigueur au plus tard le 1er juillet 2021.

Sur le plan national, près de soixante contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont d'ores et déjà été signés entre fin 2017 et fin 2018, démontrant la pertinence du nouveau dispositif contractuel proposé. Les collectivités signataires sont notamment des syndicats départementaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que des grandes villes.

Des discussions sont par ailleurs engagées avec un grand nombre de collectivités concédantes qui conduiront à des signatures de plusieurs nouveaux contrats de concession d'ici la fin de l'année 2019.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



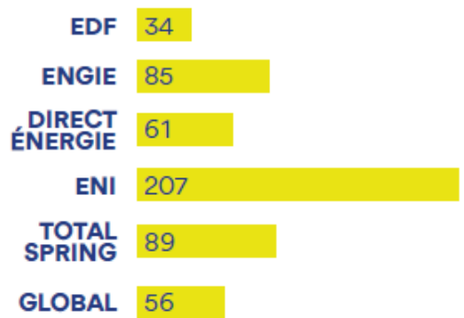
Publication du rapport d'activité du médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié **le 29 mai 2018** son rapport d'activité 2017.

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible (nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture – nota : par équité sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent).

Par ailleurs, trois constats se dégagent selon le MNE :

- **Constat n° 1 : les « mauvaises » pratiques commerciales s'intensifient.** Outre les sanctions qui ont frappé deux fournisseurs pour leurs pratiques commerciales douteuses, le MNE a signalé dans son dernier rapport une augmentation sensible des litiges relatifs à des contestations de souscription ou à des pratiques de démarchage trompeuses ou déloyales. EDF n'est pas mise en cause dans le rapport.
- **Constat n° 2 : les fournisseurs doivent maîtriser le b.a.-ba de leur métier.** Le MNE rappelle que savoir facturer, traiter efficacement les réclamations et rembourser rapidement en cas d'erreur ou de trop perçu correspondent au « savoir-faire minimum attendu d'un fournisseur d'énergie ». Partageant ce constat, EDF revient chaque année dans le CRAC sur la facturation et le traitement des réclamations, des « fondamentaux » de l'activité.
- **Constat n° 3 : un travail d'information des consommateurs est plus que jamais nécessaire.** Le MNE souligne en particulier le manque de transparence des offres de fourniture d'énergie. EDF précise que, s'agissant des tarifs réglementés de vente, la transparence est garantie, à la fois par leur processus d'élaboration et par leur mise en œuvre par le concessionnaire EDF sur sa zone de desserte.



Taux de litiges par fournisseur rapporté à 100.000 contrats électricité ou gaz naturel en portefeuille (clients résidentiels) au 31/12/17. Source : rapport 2017 du MNE

Le rapport 2017 du MNE est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/



Ci-dessus, de gauche à droite : Thierry Spencer, Directeur de l'Académie du service, Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers, et Gaëlle Salaün, Directrice des Centres de Relation Clients Particuliers.

d'Editialis / Relation client Mag /AFRC.

La qualité de la relation client d'EDF à l'honneur

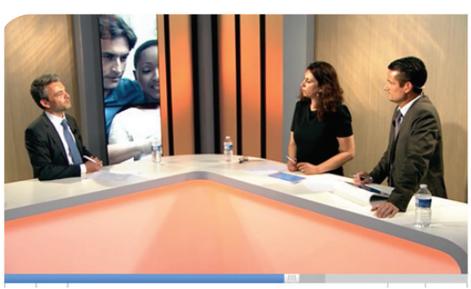
Le site sensduclient.com distingue chaque année l'entreprise qui a reçu le plus grand nombre de prix dans le domaine de la relation client. Cette distinction a été remise le **23 janvier 2018** à EDF au titre des prix obtenus par l'entreprise en 2017 :

- premier au Podium de la Relation Client Kantar TNS BearingPoint 2017 dans la catégorie « énergie » ;
- récompense lors des 24 heures de la relation client de l'Association française de la relation client (AFRC) ;
- trophée du Directeur de la relation client de l'année

Pour Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers, *« ce prix récompense l'engagement quotidien pour offrir à nos clients une haute qualité de service, alliant le meilleur du numérique et la proximité de nos 5 000 conseillers tous basés en France ».*

T'Chat Conso : l'émission dédiée aux associations de consommateurs

Chaque année, la Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité (DRECS) de la Direction Commerce d'EDF organise un « T'Chat Conso » auquel participent les associations de consommateurs réunissant plusieurs centaines de spectateurs.



Le 5 juin 2018, les invités, Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers et Grégory Trannoy, Directeur Marketing Clients Particuliers (à gauche sur la photo), sont revenus sur les actualités fortes du marché, telles que le maintien des TRV électricité, ou le démarchage abusif pratiqué par certains fournisseurs d'énergie.

Le « T'chat Conso » se déroule en direct, comme une émission de télévision.

Il permet de créer un lien unique entre le service Consommateurs d'EDF et les associations de consommateurs, de poser des questions en toute transparence et de réagir en direct.

Cette année encore le format a séduit avec de nombreux représentants d'associations connectés.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Dans l'Est, le service consommateurs est au coeur de la satisfaction client

En 2018, sur le territoire de l'Est, le service consommateurs a innové afin d'améliorer le traitement des réclamations de ses clients.

Le service consommateurs de l'Est a principalement pour mission de traiter les réclamations des clients particuliers insatisfaits de la première réponse apportée par le service clients d'EDF. Il est l'interlocuteur privilégié des associations de consommateurs de la région. Une ligne dédiée est ouverte ainsi qu'une adresse mail spéciale, serviceconsommateurs-est@edf.fr.



L'équipe service consommateurs de l'Est : Nadège Pomella, Hélène Bech, Béatrice Hincelin, Zouher Zeghdane, Emmanuelle Lehmann, Sarah Michel, Stéphane Gaudoin et Jean-Baptiste Villette.

Stéphane Gaudoin, responsable du service consommateurs de l'Est, et son équipe s'investissent au quotidien pour prendre le plus grand soin de leurs clients et innover en permanence. Différentes adaptations ont été testées et mises en œuvre tout au long de l'année 2018 afin d'améliorer la qualité de service et de développer écoute et proximité avec les clients :

- **« L'expérience client unique et personnalisée »** : dès réception de sa réclamation, le client reçoit un accusé de réception avec les coordonnées complètes – nom, téléphone direct, adresse e-mail – du chargé de satisfaction EDF. Ce dernier devient l'interlocuteur privilégié du client qui peut le contacter directement à tout moment. Le chargé de satisfaction analyse l'ensemble du dossier client. Il apporte son aide, ses conseils et assure un suivi intégral du dossier. Des formations ont été suivies par les chargés de satisfaction pour travailler tout particulièrement sur le relationnel téléphonique – empathie, émotion – et rendre la relation agréable et mémorable pour le client.
- **« Tone of Voice »,** pour plus de proximité avec le client : cette année, le service consommateurs a adapté la forme des courriers/e-mails envoyés à ses clients. Il s'agissait de passer de courriers denses et très explicatifs, à une expression plus directe, concise et plus facilement consultable à partir d'un smartphone.
- **« Smart Agenda » ou l'agenda 100% digital** : à partir de l'accusé de réception de sa réclamation par EDF, le client peut désormais consulter en ligne l'agenda de son chargé de satisfaction, pour caler directement un rendez-vous selon ses disponibilités. Il offre à la fois plus de satisfaction pour le client et de bien-être pour les chargés de satisfaction. Le chargé de satisfaction et le client préparent sereinement cet échange. Cela devient un moment privilégié, et donc l'occasion pour les équipes du service consommateurs de recréer de la confiance et de la satisfaction chez le client.

Intervenant souvent à une étape critique dans la relation entre EDF et le client, le traitement des réclamations par le service consommateurs fait partie intégrante du processus pour maintenir 40% de clients Très satisfaits.

EDF fidèle au rendez-vous de l'opération « La Relation Client en fête »

EDF a invité ses clients aux Journées Découvertes organisées dans le cadre de l'opération nationale « La Relation Client en fête » qui s'est déroulée dans toute la France **du 8 au 12 octobre 2018**.

De nombreux visiteurs se sont plongés dans le quotidien des salariés des Centres de Relation Clients Particuliers (CRC). 20 sites ont ouvert leurs portes pour ces Journées Découvertes avec pour mots d'ordre : partage et pédagogie.

« Et si on se rencontrait ? » : tel était le message adressé par la Direction des CRC aux clients, mais aussi aux étudiants, élus, partenaires sociaux, salariés d'autres entités et même aux familles des conseillers client. Ateliers, plénières, visites de sites, tables rondes... Ce sont autant de façons qui ont permis de découvrir les coulisses du métier de conseiller client.

Dans le Grand-Est et en Bourgogne-Franche-Comté, plusieurs évènements ont eu lieu sur les sites EDF de Reims, Troyes, Mulhouse, Nancy et Dijon.

- Une centaine de clients ont été accueillis à Reims et Troyes autour de 3 ateliers animés par les conseillers clients : la réalité virtuelle au service des économies d'énergie, parlons énergie sur le mix énergétique d'EDF et tous commerciaux. Des clients ravis et conquis qui ne souhaitaient plus partir !

- Le Centre de Relation Clients de Nancy a reçu 40 lycéens pour leur présenter les métiers d'EDF. Une autre rencontre avec des élèves de 1ère sera organisée en 2019.

- A Mulhouse, 70 personnes ont pu s'informer sur les métiers de la relation client et participer à un atelier sur les risques « gaz ». De beaux moments d'échanges et de partages qui se sont poursuivis autour d'un buffet.

- Des collaborateurs de différentes unités d'EDF sont venus sur les sites de Nancy, Mulhouse, Dijon et Reims pour découvrir les métiers de la clientèle.

Quelques verbatim clients : « A EDF, vous avez un service client exemplaire. On sent que vos conseillers sont bien formés et qu'ils sont en France. On ne peut pas en dire autant d'autres centres d'appel, notamment dans la téléphonie. C'est un vrai plus. Votre plateau est chaleureux et agréable. Continuez comme cela ! Je resterai toujours fidèle à EDF ! ».
« Quand on vous téléphone, vous devriez toujours dire d'où vous êtes, c'est rassurant pour nous ».
« C'est agréable de mettre des visages sur des noms ».

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

« Super de pouvoir connaitre le fonctionnement de mon fournisseur et son lieu de travail ».



Les clients et les étudiants sont venus participer à divers événements sur les sites de Dijon, Mulhouse, Nancy et Reims.

EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2018 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 :

79e congrès de l'USH

EDF a été présente au 79e congrès de l'Union sociale pour l'habitat (USH)* qui s'est tenu à Marseille **du 9 au 11 octobre 2018.**

Cette rencontre a été l'occasion pour EDF d'évoquer avec les acteurs du logement social les enjeux de la lutte contre la précarité énergétique et d'échanger sur des outils existants. EDF a notamment présenté deux innovations, la MAEM Box et le Mur de l'énergie, mentionnés au 4.2.



79e congrès « Demain les HLM »

* L'Union sociale pour l'habitat (USH) est l'organisation représentative du secteur HLM. Elle représente quelque 720 organismes HLM à travers cinq fédérations.



Congrès UNCCAS à Nantes, un détail de l'affiche

Congrès annuel de l'UNCCAS

EDF a été présente au congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Nantes **les 15 et 16 octobre 2018**. EDF est le seul énergéticien partenaire officiel de ce rendez-vous annuel.

EDF est intervenue en séance plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, qui a rappelé « les liens forts, les liens anciens, de travail et de confiance, qui unissent depuis tant d'années les CCAS et EDF » et a souligné la conviction d'EDF : « la transition écologique ne doit oublier personne, ne laisser personne au bord du chemin. » EDF a également animé un atelier avec la participation des CCAS du Mans et de Nantes, illustrant la qualité des relations entretenues par EDF avec ces structures essentielles à la cohésion du pays.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



Au centre, Jean-Pierre Frémont, Directeur EDF Collectivités et Joëlle Martinaux, Présidente de l'UNCCAS, adjointe au maire de Nice déléguée à la solidarité, aux affaires sociales et aux handicaps, vice-présidente du CCAS

L'UNCCAS et EDF : une collaboration renouvelée

EDF et l'UNCCAS ont décidé de renouveler leur collaboration par la signature d'un avenant à leur convention de partenariat, **le 21 novembre 2018**, dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Fondée en 1926, l'UNCCAS est composée de plus de 4 000 CCAS et CIAS adhérents (soit 8 000 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.



EDF A CONFIRMÉ EN 2018 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a confirmé, par avenants signés en 2018, ses partenariats avec le Secours catholique et le Secours populaire français.

Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces deux 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.

En 2018, EDF a également renouvelé son partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Ce partenariat vise à lutter efficacement contre la précarité énergétique en créant et réhabilitant des logements dits « très sociaux », donc à loyers très modérés (cf. le programme « Toits d'abord » en 4.3).

La poursuite de ce dernier partenariat a été formalisée par une convention signée le **6 septembre 2018** par Christophe Robert, délégué général de la Fondation Abbé Pierre, et Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.

EDF ACCOMPAGNE LES COLLECTIVITÉS SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF signe une convention pour la prévention de la précarité énergétique avec la CARSAT

Une convention a été signée lundi 12 février entre EDF et la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Cette convention, sur le thème de la prévention de la précarité énergétique, a pour but de répondre le mieux possible aux difficultés des assurés fragilisés. Il s'agit pour EDF de fournir un accompagnement social aux personnes concernées, incluant une mise en relation avec les travailleurs sociaux.



Remy Combernoux, Directeur de Développement Territorial EDF et Amélie Colomb Directrice de l'accompagnement des publics fragilisés.

2018 A ÉTÉ L'ANNÉE DE LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Après une expérimentation menée sur quatre départements (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), le chèque énergie a été généralisé à l'ensemble des départements à partir du **1er janvier 2018**.

EDF a accompagné les efforts des pouvoirs publics pour faire connaître le dispositif (cf. 4.1)

Dans le cadre du déploiement du chèque énergie, EDF a mis en place, dès janvier 2018, un ensemble de mesures et notamment des réunions à destination des travailleurs sociaux afin de les informer et de leur présenter le chèque énergie ainsi que l'organisation d'EDF liée à ce dispositif.

EDF ENGAGÉE EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET DE LA FORMATION

Devenir alternant à EDF Commerce EST

EDF investit depuis de nombreuses années dans le développement de l'alternance. L'entreprise a mis en place un dispositif pour favoriser la transmission des compétences et elle offre des formations solides. Elle s'engage pour la réussite de ses alternants à travers un soutien personnalisé et un accompagnement au long cours ainsi qu'une organisation du temps de travail ajustée au rythme de formation des alternants et au bon fonctionnement de l'équipe qu'ils ont intégrée. 4% des effectifs d'EDF sont en alternance du CAP/BEP au bac+5.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF a simplifié la phase de recrutement pour permettre aux étudiants de postuler plus facilement. Le site internet https://www.edf.fr/edf-recrute est accessible 24/24h et 7/7j.

En septembre 2018, EDF Commerce Est a accueilli 27 étudiants en alternance du niveau bac+2 à bac+5. Ces alternants ont principalement intégré les activités de relation client, vente, marketing et communication. Pendant une à deux années, ils peuvent se former très concrètement aux métiers qu'ils ont choisis, dans le cadre d'un encadrement et d'un suivi attentif.

A l'issue de leur alternance, quelques alternants sont embauchés. En 2018, 2 alternants ont été recrutés dans l'Est, sur des postes de relation client. Pour ceux qui sont amenés à chercher un emploi, EDF les accompagne vers la sphère professionnelle avec du coaching, simulation d'entretien…

Suite à une alternance chez EDF, 90 % des alternants trouvent un emploi ou poursuivent leur formation à la fin de leur contrat au sein du Groupe (versus 72% pour le taux national).



L'avis de Valentine, alternante en communication à la Direction Commerciale Régionale Est :« Ce que j'aime dans mon alternance, c'est le fait que je suis considérée comme une salariée. Cela me permet de travailler sur des missions intéressantes et de contribuer au bon fonctionnement de mon service. J'apprécie tout particulièrement la confiance que l'on m'accorde au quotidien ainsi que la diversité de mes tâches en communication. Les 3 mots-clés de mon quotidien : challenge, expérience et épanouissement ! ».

EDF sensibilise les jeunes et les familles aux éco-gestes

EDF engagée contre le gaspillage avec Domicile 90

EDF a signé une convention de partenariat avec Domicile 90 et a soutenu le projet «Stop Gaspi'» qui vise à favoriser les actions préventives auprès des salariés. EDF a informé le personnel sur le chèque énergie et a sensibilisé les salariés à la maîtrise de l'énergie au quotidien ainsi qu'à l'impact de la consommation sur l'environnement. EDF et Domicile 90 ont également organisé un concours portant sur le thème des ressources naturelles et de l'énergie. Plus d'une centaine de salariés ont participé et les lauréats ont remporté du matériel éco efficient. EDF a distribué des brochures MDE et des magnets éco-geste pour l'ensemble du personnel.





À gauche : William Lombardet, EDF et Denis Piotte, Domicile 90. À droite : Les lauréats du concours.

Les collaborateurs d'EDF s'engagent concrètement pour la préservation de l'environnement

EDF agit en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique

ECO GESTES
COLLECTER, C'EST RECYCLER !
L'apport volontaire : une démarche éco-citoyenne

Dans la région de l'Est, EDF a mis en place « l'apport volontaire » qui permet à chaque salarié de collecter lui-même ses déchets et de les déposer dans des points de collecte centralisés. EDF, dans la continuité de son engagement envers sa responsabilité sociale et environnementale (RSE), a mis à disposition des salariés des bannettes afin de collecter les déchets papier ainsi que des mini-corbeilles pour les déchets divers hors papier à déverser dans les points de collecte correspondants. Ce système de tri sélectif permet aux salariés de partager des valeurs d'écocitoyenneté. C'est un geste simple qui témoigne d'une véritable implication individuelle au service d'une gestion collective responsable. EDF

a optimisé la gestion des déchets en améliorant la qualité du tri sélectif et en réduisant également la pénibilité pour le personnel de nettoyage en lui permettant de gagner du temps en limitant le nombre de collecteurs à traiter.



Les salariés d'EDF Commerce Est se mobilisent quotidiennement pour préserver l'environnement

En 2018, les salariés d'EDF Commerce dans l'Est ont collaboré afin de faciliter les échanges professionnels tout en limitant les déplacements en réunions. En utilisant l'outil de messagerie instantanée Lync (tchat audio et vidéo), les équipes d'EDF Commerce Est ont pu réaliser plus de 2300h de réunions sans se déplacer. Cette messagerie permet de dialoguer en direct et à distance avec chaque collaborateur de l'entreprise (même situé dans d'autres régions de France) et de réaliser des conférences téléphoniques. EDF a également permis la mise en place de plusieurs outils de communication afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre dues au transport comme l'outil Teams par exemple. L'usage de SharePoint, un espace collaboratif en réseau, a permis aux salariés de l'entreprise de s'engager ensemble pour la réduction des impressions papier, tout comme la communication par mail via l'outil Outlook.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019

Une refonte de la directive relative au marché de l'électricité

Une nouvelle directive relative au marché de l'électricité a été adoptée par le Parlement européen le 25 mars 2019.

Cette directive est un des textes du paquet législatif « Énergie propre pour tous les Européens » ou 4e paquet énergie, présenté par la Commission européenne en novembre 2016. Inscrit dans le cadre de l'Union de l'énergie lancée en février 2015, cette initiative législative vise à :

- encourager de façon prioritaire l'efficacité énergétique ;
- parvenir au premier rang mondial dans le domaine des énergies renouvelables ;
- renforcer le pouvoir des consommateurs.

Entre autres dispositions, la directive autorise le maintien des tarifs réglementés de vente d'électricité au bénéfice des ménages et des micro-entreprises (article 5 de la directive).

L'échéance de transposition de la directive par les Etats-membres est fixée au 31 décembre 2020.



2019, saison 2 du chèque énergie

EDF est restée en 2018 un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics afin de faciliter le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire (cf. 4.1).

EDF maintiendra tout au long de l'année 2019 sa mobilisation pour contribuer à la réussite de la deuxième année de mise en œuvre du nouveau dispositif.

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a été modifiée. L'Agence de services et de paiement pourra 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 en 2019 une étude de faisabilité. Il conviendra donc de la conduire au plus vite afin que le dispositif puisse être opérationnel pour la campagne 2020 du chèque énergie.

Le décret n° 2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie a été publié au Journal officiel le 26 décembre 2018.

Le Journal officiel a par ailleurs publié le 28 décembre 2018 un arrêté modifiant le plafond et la valeur faciale du chèque énergie. En particulier, à compter du 1er janvier 2019, le bénéfice du chèque énergie est ouvert aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).

Au sujet du dispositif réglementaire d'affichage des consommations

La loi de transition énergétique pour une croissance verte d'août 2015 et son décret d'application publié le 29 novembre 2016 font obligation aux fournisseurs de proposer un dispositif d'affichage aux clients bénéficiant du chèque énergie et équipés d'un compteur Linky™ ou Gazpar™ communicant, pour suivre leur consommation énergétique en énergie (kWh) et en euros.

En électricité, au moins deux options sont demandées permettant de suivre les consommations en temps réel : une option doit proposer un dispositif avec écran, une autre doit permettre au client de suivre sa consommation sur un écran dont il dispose déjà.

Au 31 décembre 2018, les dernières propositions de textes de la part de l'État sont celles du Conseil supérieur de l'énergie d'octobre 2017. Sur cette base, EDF a mené des travaux de conception avancée afin de proposer des solutions de qualité correspondant aux exigences définies par l'État. Les phases d'industrialisation, de qualification puis de déploiement ne pourront commencer qu'une fois clarifié l'ensemble du contexte réglementaire et en particulier les montants des plafonds de compensation des fournisseurs.

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.



2. 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 2018 dont il est rendu compte.

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) (Art. L. 337-7 du code de l'énergie).

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » peuvent :

- 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.

NOUVEAU

S'agissant des clients « Grandes Entreprises », les décisions publiées au Journal officiel du 31 juillet 2018 ont mis en extinction les TRV à compter du 1er août 2018, en application de la décision du Conseil d'État du 18 mai 2018.

Les « Grandes Entreprises » sont des entreprises qui vérifient au moins une des deux conditions suivantes :

- avoir au moins 5 000 salariés ;
- avoir plus de 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires et plus de 2 milliards d'euros de total de bilan.

A noter : Le critère retenu par les pouvoirs publics est celui précisé à l'article 3 du décret n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 « relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance pour les besoins de l'analyse statistique et économique ».

Concrètement, sur l'exercice, la décision tarifaire applicable à partir du 1er août 2018 a entraîné les conséquences suivantes pour les « Grandes Entreprises » :

- la poursuite normale des contrats en cours au TRV, sans qu'aucun geste ne soit nécessaire ;
- l'impossibilité de :
    - toute nouvelle souscription d'un contrat au TRV en cas de mise en service ;
    - tout changement d'option ou de puissance d'un contrat en cours au TRV (le contrat est alors résilié) ;
    - retour au TRV d'un site en offre de marché.

Dans ces cas de figure, l'entreprise répondant aux critères de « Grandes Entreprises » devait souscrire une offre de marché auprès du fournisseur de son choix.

Si l'entreprise ne répondait pas au critère « Grandes Entreprises », elle n'était pas concernée par cette mise en extinction. Elle pouvait ainsi souscrire des contrats au TRV Bleu ou Vert (pour une fourniture d'électricité en haute tension et une puissance maximale souscrite de 33 kW) ou modifier les caractéristiques des contrats en cours sans en perdre le bénéfice*.

* à l'exception du Tarif Jaune et du Tarif Vert Basse Tension qui sont en extinction pour l'ensemble des clients depuis le 1er janvier 2016, et des options EJP et Tempo du Tarif Bleu non résidentiel, également en extinction depuis 1997 et 2004.

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.

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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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).

NOUVEAU

Les décisions tarifaires publiées au Journal officiel du 31 juillet 2018, applicables au 1er août 2018, intègrent dans les TRV des évolutions concernant les barèmes de prix du TURPE applicables aux **auto-consommateurs** (individuels ou collectifs) :

- intégration d'une composante de gestion spécifique pour les clients autoconsommateurs ;
- possibilité pour les clients autoconsommateurs collectifs de bénéficier, s'ils le souhaitent, d'options/versions spécifiques intégrant une composante de soutirage propre à l'autoconsommation.

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2018

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2018.

1) le 1er février 2018, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 11 janvier 2018 et de la décision ministérielle du 31 janvier 2018 publiée au Journal officiel le 1er février 2018.

NOUVEAU

Pourquoi une évolution au 1er février 2018 ?

Le code de l'énergie précise : « Toute évolution du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique ou 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. » (Art. R. 337-22).

La composante de gestion du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) ayant évolué au 1er janvier 2018, la CRE a considéré qu'il était nécessaire de réévaluer le niveau des TRV.

La CRE a pris également en compte l'évolution significative du coût pour les fournisseurs de l'obligation au titre des certificats d'économie d'énergie (CEE).

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une hausse de 0,7 % HT**, soit 0,6 % TTC ;
- **pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une hausse de 1,6 % HT**, soit 1,3 % HTVA.

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 1,3 % HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 1,6 % HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

2) le 1er août 2018, à la suite de la délibération de CRE du 12 juillet 2018 et des décisions ministérielles publiées au Journal officiel le 27 juillet 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 « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une baisse de 0,5 % HT**, soit 0,3 % TTC ;
- **pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne de la facture est **une hausse de 1,1 % HT**, soit 0,9 % HTVA.

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 0,8 % HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 0,2 % HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

À noter : deux recours ont été introduits par des fournisseurs concurrents d'EDF devant le Conseil d'État contre la décision ministérielle précitée.

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.

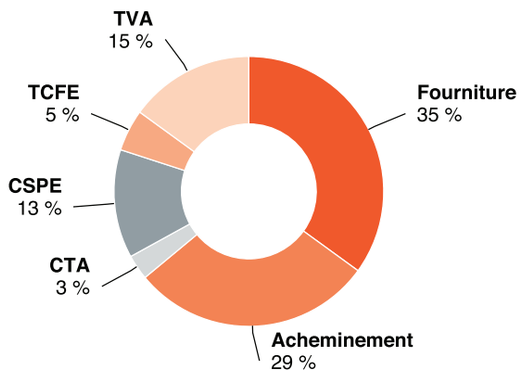
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

- 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 4,8 MWh par an est de 813 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 36 % de la facture TTC.

FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



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 2018.

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).

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 (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients*	59 258	**55 285**	**-6,7%**
Énergie facturée *(en kWh)*	293 694 460	**252 564 272**	**-14,0%**
Recettes *(en €)*	30 888 964	**27 821 121**	**-9,9%**

* 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Base	36 260	**33 960**	**-6,3%**
HP-HC	20 567	**19 470**	**-5,3%**
EJP TEMPO	1 375	**1 327**	**-3,5%**
Éclairage public	1 056	**525**	**-50,3%**
Total	**59 258**	**55 282**	**-6,7%**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

TARIF BLEU *Énergie facturée (kWh) par option* (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Base	112 967 908	**99 569 237**	**-11,9%**
HP-HC	157 731 686	**137 962 952**	**-12,5%**
EJP TEMPO	12 038 844	**10 246 129**	**-14,9%**
Éclairage public	10 956 022	**4 783 481**	**-56,3%**
Total	**293 694 460**	**252 561 799**	**-14,0%**

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 2018)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2017
3 kVA	3 672	0	0	3 672	-10,3%
6 kVA	22 412	9 280	0	31 692	-7,2%
9 kVA	2 132	5 710	291	8 133	-3,0%
12 kVA et plus	785	3 603	922	5 310	-1,4%
Total	**29 001**	**18 593**	**1 213**	**48 807**	**-6,2%**

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL *Nombre de clients* (CONCESSION 2018)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2017 *
3 kVA	1 910	1	0	1 911	-
6 kVA	1 315	155	0	1 470	-
9 kVA	452	146	18	616	-
12 kVA et plus	1 282	575	96	1 953	-
Total **	**4 959**	**877**	**114**	**5 950**	**-3,7%**

* Les données 2017 pour la puissance souscrite 6 kVA étaient erronées, les variations par plage de puissance souscrite entre 2017 et 2018 ne sont pas proposées.
** Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Le tableau qui suit présente la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel.

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	6 088	**5 334**	**-12,4%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	4 174	**4 087**	**-2,1%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	9 229	**8 417**	**-8,8%**

NOUVEAU

Nous présentons désormais en complément la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu non résidentiel.

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2018
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	**365**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	**636**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	15	**15**	**0,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	462 994	**405 356**	**-12,4%**
Recettes *(en €)*	45 288	**41 165**	**-9,1%**

Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	s	**11**	**-**
Énergie facturée *(en kWh)*	s	**357 492**	**-**
Recettes *(en €)*	s	**34 094**	**-**

3. 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...). 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)

Chaque année, la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle auprès des clients ayant récemment été en contact avec EDF.

Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site Internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « très satisfaits » ou « assez satisfaits » de leur contact avec EDF, quel que soit le canal : téléphone et canaux automatisés.

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2017	2018
National	89%	**88%**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2018. Quels que soient le canal et le motif de contact, près de 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande.

En 2018, on observe une tendance à la baisse de la satisfaction sur le motif réclamation (-4 pts de clients très satisfaits sur deux ans). Des actions importantes ont donc été engagées pour diminuer les « irritants » vus des clients, telles qu'une forte réduction du stock de back-office permettant d'améliorer les délais de réponses, ou la mise en place d'une solution permettant au client de suivre l'évolution du traitement de sa réclamation.

La satisfaction des clients sur des motifs liés à la mobilité (souscription de contrat, déménagement…) ou à la relation courante (explication de factures, paiement, modification de contrat…) est, quant à elle, relativement stable et toujours de bon niveau : plus de 60 % des clients se déclarent très satisfaits du traitement de leur demande.

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 événement », 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 été en contact avec un conseiller EDF.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur ayant été en contact avec EDF. 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 »). Ce dispositif est un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2018, près de 73 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (65 000 entreprises et près de 8 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage indépendants une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 30 minutes) principalement auprès des décisionnaires 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 2018 :

- 800 clients « Collectivités territoriales » (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients « Entreprises » (professionnels, petites et moyenne 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 36kVA :

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS		
	2017	2018
National	91%	**89%**

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 »		
	2017	2018
National	92%	**92%**

En 2018, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités s'est maintenue à un niveau élevé avec 92 % 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 élevé sur ce thème, à 90 %.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 86 % et 92 % 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 88 %).

Enfin, 85 % des clients estiment qu'EDF est un fournisseur de qualité comparable ou supérieure aux autres fournisseurs (Internet, eau, télécom...).

Les clients « Entreprises »

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »		
	2017	2018
National	91%	**90%**

En 2018, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, après la forte hausse enregistrée entre 2016 et 2017.

La mise en place en 2018 d'une distribution nationale des activités sur une partie de la clientèle non résidentielle (cf. 3.3) doit permettre de conforter ces résultats.

Les clients « Entreprises » apprécient notamment :

- Le processus de souscription (90 % de clients satisfaits)
- La gestion quotidienne du contrat (88 %)
- La qualité de la facturation (87 %)
- Les espaces clients proposés (89 %)
- Les conseils et informations (93 %)

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients « Entreprises » attendent qu'EDF les accompagne davantage pour les aider à encore mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et celles pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont évolué en 2018.
Prenant exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires, ces mises à jour ont été portées à la connaissance de la FNCCR et de France urbaine en leur qualité d'associations représentatives des autorités concédantes, préalablement à leur entrée en vigueur.

Principales modifications des CGV du Tarif Bleu résidentiel - Juillet 2018



Les articles concernés sont les suivants :

Articles 7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement, 7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité et 9 Données à caractère personnel

- Ont été supprimées des CGV les références au Tarif de Première Nécessite (TPN) puisque les tarifs sociaux de l'énergie ont été supprimés au 31 décembre 2017.

Article 9 Données à caractère personnel

- Ont été mentionnés dans les CGV les nouveaux droits instaurés par le règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), le droit à la portabilité des données et le droit à la limitation des traitements.
- Le correspondant Informatique et Libertés devient le délégué à la Protection des Données.
- Les clients sont informés de la possibilité qui leur est offerte d'introduire un recours auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Article 12 Correspondance et informations

- Conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation, les clients sont informés qu'ils peuvent également accéder à leurs données de consommation sur l'espace sécurisé du site Internet du distributeur.

Les CGV des clients Particuliers 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 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 ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois EDF a fait appel du jugement.

Principales modifications des CGV du Tarif Bleu non résidentiel - Juillet 2018



La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis, le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, suite à une recommandation de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), comme cela a été fait pour les CGV des clients Particuliers fin 2017.

Les clauses relatives à l'acheminement figurent désormais dans une annexe spécifique aux CGV, dite « Annexe 2 bis au contrat GRD-F, Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution [RPD] ».

Les autres modifications consistent, d'une part, à mettre en conformité les CGV avec les dernières évolutions réglementaires et, d'autre part, à préciser certaines informations contractuelles, liées en particulier aux compteurs communicants.

Précisions sur les délais relatifs à la mise en service

- **Article 3-1 Souscription du contrat** : Il s'agit de la formalisation des délais moyens mis en œuvre par le gestionnaire de réseau Enedis ; pour une mise en service, le délai prévisionnel est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement.

Traitements spécifiques lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant

- Précisions sur les index lors de la résiliation (**article 3-4 Résiliation du contrat**) : Les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation.
- Introduction de la possibilité de limitation de puissance pour le comptage Linky™ (**articles 5 Interruption de la fourniture à l'initiative d'EDF** et **7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement**) : EDF peut demander à Enedis de procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures.
- Modalités de facturation (**article 6-2 Modalités de facturation**) : Les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.
- Utilisation de l'espace Client pour accéder aux consommations (**article 12 Correspondance et informations**) : Le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace Client, conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation.

Non-facturation de consommation sans relève réelle de plus de 14 mois

- **Article 6-4 Contestations et régularisations de facturation :** La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants : i) lorsqu'Enedis a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle ; ii) en cas de fraude.

Données à caractère personnel et espace Client

- **Article 9 Données à caractère personnel et données confidentielles :** Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, sur toute la durée du contrat et jusqu'à 5 ans à compter de sa résiliation.
- **Article 12 Correspondance et informations :** Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client un espace Client personnel sécurisé sur le site www.edf.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut aussi accéder à ses données de consommation.
- Les coordonnées du site Internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel

Principales modifications des CGV du Tarif Bleu non résidentiel - Décembre 2018



Les modifications apportées ont exclusivement pris en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis l'évolution des CGV de juillet 2018 (ci-dessus).

Article 9 Données à caractère personnel et données confidentielles

- Sont mentionnés les nouveaux droits instaurés par le règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), le droit à la portabilité des données et le droit à la limitation des traitements.
- EDF peut collecter les cas échéant les données de contact des interlocuteurs personnes physiques de ses clients non résidentiels.
- L'adresse électronique « vosdonnées@edf.fr » est un nouvel outil permettant l'exercice des droits.
- Le correspondant Informatique et Libertés devient le délégué à la Protection des Données.
- Les personnes concernées sont informées de la possibilité qui leur est offerte d'introduire un recours auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Article 12 Correspondance et informations

- Les clients sont informés qu'ils peuvent également accéder à leurs données de consommation sur l'espace sécurisé du site Internet du distributeur, conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation.

Les CGV mentionnent la mise en extinction des TRV pour les sites des « Grandes Entreprises » en faisant explicitement référence à la décision des pouvoirs publics (cf. 2.1).

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/2018/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_decembre_2018.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

L'organisation d'EDF pour répondre aux demandes de ses clients sur le territoire de l'Est

Sur le territoire des concessions de l'EST, EDF met à disposition :

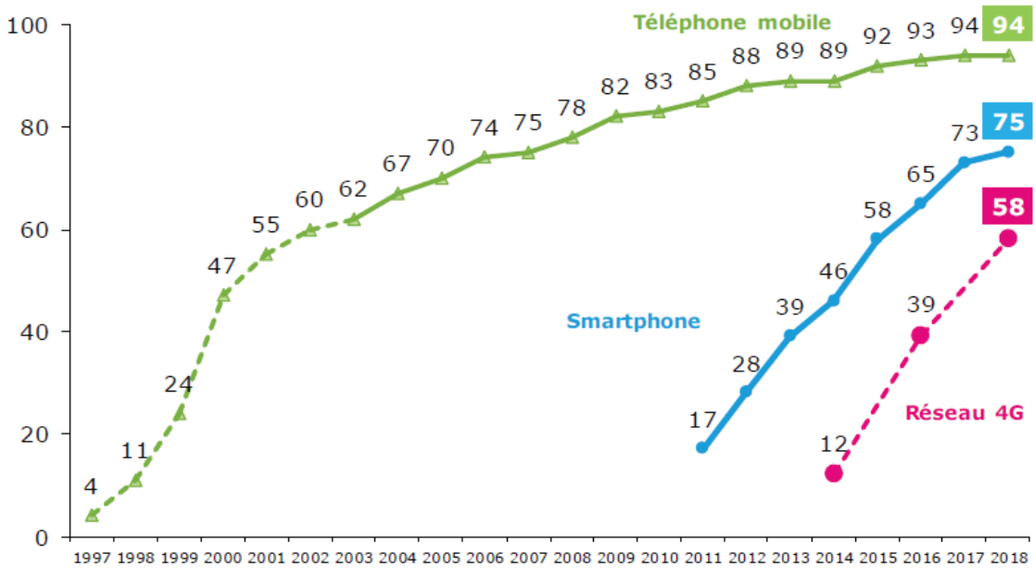
- Un Directeur Développement Territorial, William LOMBARDET, à l'écoute des demandes de l'autorité concédante, au plus près du territoire.
- Une référente Concession, Sylvie Urvoy, en appui du Directeur Développement Territorial.
- Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises et collectivités locales pour leur apporter des conseils personnalisés.
- Pour les clients Entreprises et Collectivités locales, une équipe « Service Clients » en charge de l'accueil et de la gestion de contrat des clients Tarif bleu non résidentiels. Ces clients disposent sur leur facture d'un numéro de téléphone unique pour joindre le Service Clients (0 810 333 668). Ils sont accueillis par des conseillers d'EDF chargés de gérer les contrats tarif Bleu non résidentiels et d'assurer les relations avec l'opérateur de réseau ENEDIS. Nos conseillers ont pour objectif de satisfaire les clients en répondant à leurs attentes et en les accompagnant dans leur projet.
- Pour les clients particuliers, un réseau de centres de relation clients (CRC) implantés en France, dont 7 sur l'Est (Nancy, Mulhouse, Besançon, Chalon/Saône, Dijon, Troyes et Reims), fonctionnant en maillage sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, disponibles pour répondre aux demandes des clients Tarif Bleu résidentiels du lundi au samedi de 8h à 20h au 09 69 32 15 15. Symbole de l'engagement d'EDF au service de ses clients, EDF a été valorisée en 2018 par le site sensduclient.com qui distingue chaque année l'entreprise qui a reçu le plus grand nombre de prix dans le domaine de la relation client.
- Pour accompagner nos clients les plus fragiles, une équipe de conseillers Solidarité chargés de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en situation de précarité énergétique ainsi qu'un Correspondant Solidarité, Véronique KUENEMANN, dédiée au département de Belfort et en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, associations, structures de médiation sociale, …).

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 :

- 85 % des Français ont une connexion à Internet à domicile ;
- 94 % des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 75 % des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2017).

Taux d'équipement des Français



Source : Baromètre numérique 2018 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 l'Agence du numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal 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.

EDF a poursuivi en 2018 la revue de ses processus et systèmes d'informations engagée en 2017 au regard des exigences du règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « règlement RGPD »).

En particulier, EDF a fait évoluer ses conditions générales de vente (CGV) pour les clients résidentiels et non résidentiels (cf. 3.2). EDF a aussi fait le choix de proposer aux clients Particuliers un centre de préférence et de consentement. Les clients qui le souhaitent peuvent ainsi gérer leurs préférences d'utilisation et les consentements depuis une page de leur espace particulier développée à cet effet.

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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	348 496 116	**502 250 791**	**44,1%**

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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	-	**11 900 064**	-

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2017 et 2018.

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 ont opté pour la facturation 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™ ;
- 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 6,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 54,4 millions de visites en 2018.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une nouvelle fonctionnalité : « 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.

NOUVEAU

A l'occasion de l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon*, EDF a lancé au printemps 2018 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…).



« 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 sont :

- 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.

Les clients disposent également de la possibilité de réaliser un tchat en ligne à partir de leur espace, à certaines heures de la journée, pour leur permettre de dialoguer en direct avec un conseiller.



L'application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, l'application « EDF Entreprises Mobile », proposée depuis 2017, s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.

Avec « EDF Entreprises Mobile », les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;

- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli « EDF Entreprises Mobile » s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients Particuliers.

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 clients (AFRC).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	25 107 063	**23 791 259**	**-5,2%**

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

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.

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

NOUVEAU

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.

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant 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 conseils en économie 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

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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.

À la suite de nombreux signalements, EDF a mis en garde ses clients sur l'existence de démarchages abusifs.

Des personnes indélicates peuvent en effet se présenter au domicile des clients et prétendre représenter EDF pour leur proposer un nouveau contrat d'électricité.

La lettre *EDF & MOI*, adressée aux clients Particuliers avec leur facture en 2018, a invité ces derniers à la vigilance, et leur a rappelé les moyens de signaler ces agissements :

- auprès d'EDF, par téléphone au 09 69 32 15 15 ou sur le site edf.fr : rubrique « Aide & Contact », puis « Réclamation »
- auprès de la DGCCRF* via le site edf.fr (rubrique « Aide & Contact » puis « Démarchage commercial abusif et arnaque »)

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Pour mémoire, EDF ne fait pas de démarchage à domicile auprès des particuliers.

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 » et élaboré par les services de R&D d'EDF. 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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	5 855	**4 411**	**-24,7%**

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).



4,1 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2018 (donnée nationale).

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.



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...) 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).



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/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

La sensibilisation aux éco-gestes



EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre 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.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & MOI (cf. 3.3) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- la lettre *EDF & MOI* adressée aux clients contient systématiquement des conseils éco-gestes ;
- 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 »).

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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	36 664	**34 813**	**-5,0%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	13 349	**12 102**	**-9,3%**

* 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.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

NOUVEAU

L'établissement des factures

Nous rendons compte désormais également des factures rectificatives émises sur l'exercice 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). À titre informatif, en 2017, plus de 6,6 millions de factures rectificatives (chiffre national) avaient été émises dans ce cadre-là pour la régularisation tarifaire de la période du 1er août 2014 au 31 juillet 2015 (aucune en 2018).

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	152 891	**128 594**	**-15,9%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	17 106	**14 093**	**-17,6%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	33	**13 740**	**-**
Nombre de factures rectificatives	-	**1 621**	**-**

* 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, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans.

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	12 620	**13 257**	**5,0%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	715	**684**	**-4,3%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	5 725	**5 057**	**-11,7%**

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre total de factures émises	31 034	**29 754**	**-4,1%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	301	**254**	**-15,6%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	161	**7 565**	**-**

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.
Par ailleurs, il est précisé que la valeur 2017 a été corrigée.

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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires*	2 836	**3 200**	**12,8%**

* L'indicateur a été redéfini afin de mieux rendre compte de la dématérialisation des factures : la valeur 2017 est un pro forma.



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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	2 421	**2 468**	**1,9%**

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. 1er)

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	14 185	**11 367**	**-19,9%**

NOUVEAU

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.

A noter : 2018 a été l'année de la généralisation du chèque énergie. EDF a été particulièrement attentive à la situation des clients bénéficiaires d'un chèque énergie. EDF a fait le choix de faire confiance à ses clients ; en effet, pendant la trêve hivernale, le traitement a été le suivant :

- si un client appelle EDF parce qu'il a reçu une lettre de relance et indique qu'il va adresser à EDF un chèque énergie ou son attestation, il est mis en protection hivernale dès la réception du chèque ou de l'attestation.
- si un client appelle EDF alors que la procédure de réduction de puissance est en cours, EDF annule la procédure en cours sans attendre la réception du chèque ou de l'attestation.
- si un client appelle EDF parce que son alimentation est réduite, EDF demande au distributeur le rétablissement à pleine puissance dans les deux heures, sans attendre la réception du chèque ou de l'attestation.
- si EDF ne reçoit ni chèque, ni attestation, le processus de réduction de puissance est réactivé.

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	205	**195**	**-4,9%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	-	**337**	**-**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	207	**200**	**-3,4%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	1 644	**1 265**	**-23,1%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau*	385	**245**	**-36,4%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	23,4%	**19,4%**	**-17,3%**

* Valeur 2017 corrigée (erreur dans la requête informatique).

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). A noter : la donnée 2018 inclut les rétablissements à la puissance souscrite.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	58	**54**	**-6,9%**

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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	205	**122**	**-40,5%**

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 : **40 % des clients Particuliers se déclarent «très satisfaits» du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers 2018).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, sur Internet (formulaire ou tchat) ou par courrier.

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 2018, en consolidation nationale, 427 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF, dont 274 000 *via* internet et 153 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2018.

L'année 2018 se caractérise, au niveau national, par une baisse du volume des réclamations écrites reçues. Cette évolution s'explique principalement par le fait qu'aucune nouvelle régularisation tarifaire n'est venue affecter l'année 2018.

Nous observons la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2018 *via* les canaux digitaux représentent 64 % du total des réclamations écrites reçues (57 % pour l'année 2017, chiffres nationaux).

Le fait saillant de l'exercice concerne les réclamations en lien avec le chèque énergie, qui a été généralisé en 2018 à tous les départements. En complément des initiatives prises par l'entreprise pour accompagner l'appropriation du nouveau dispositif par les clients (cf. 4.1), EDF s'est adaptée pour réduire les motifs d'irritation ou d'inquiétude des clients, notamment par le développement de confirmations d'actes (par exemple, en confirmant au client que son chèque énergie a bien été reçu).

Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF communique depuis l'exercice 2016 les réclamations qui lui parviennent *via* Internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

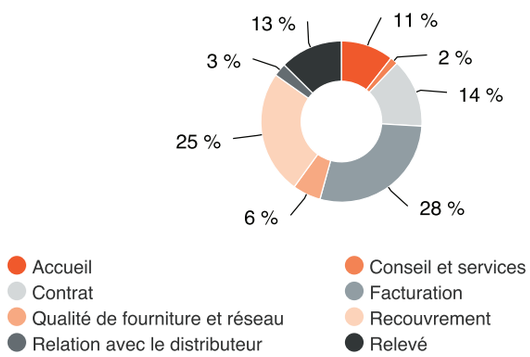
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Courrier	352	**195**	**-44,6%**
Internet	518	**457**	**-11,8%**

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES *(%)*			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	93,7%	**95,2%**	**1,7%**

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

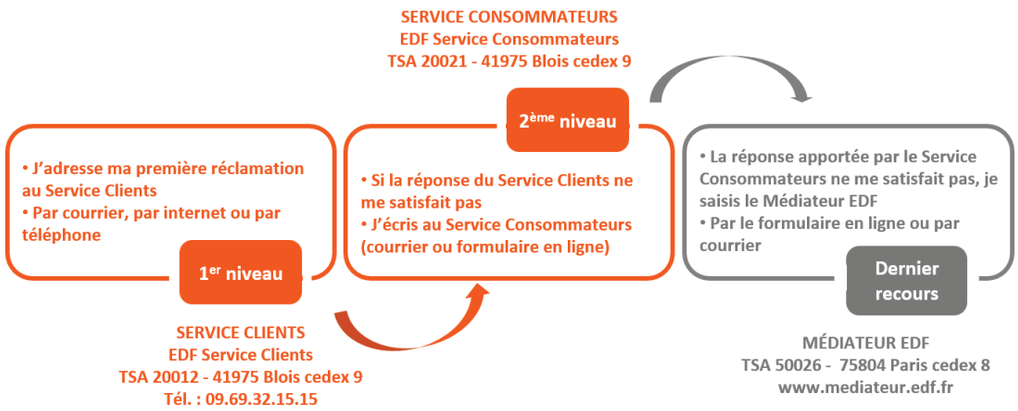
RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2018



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

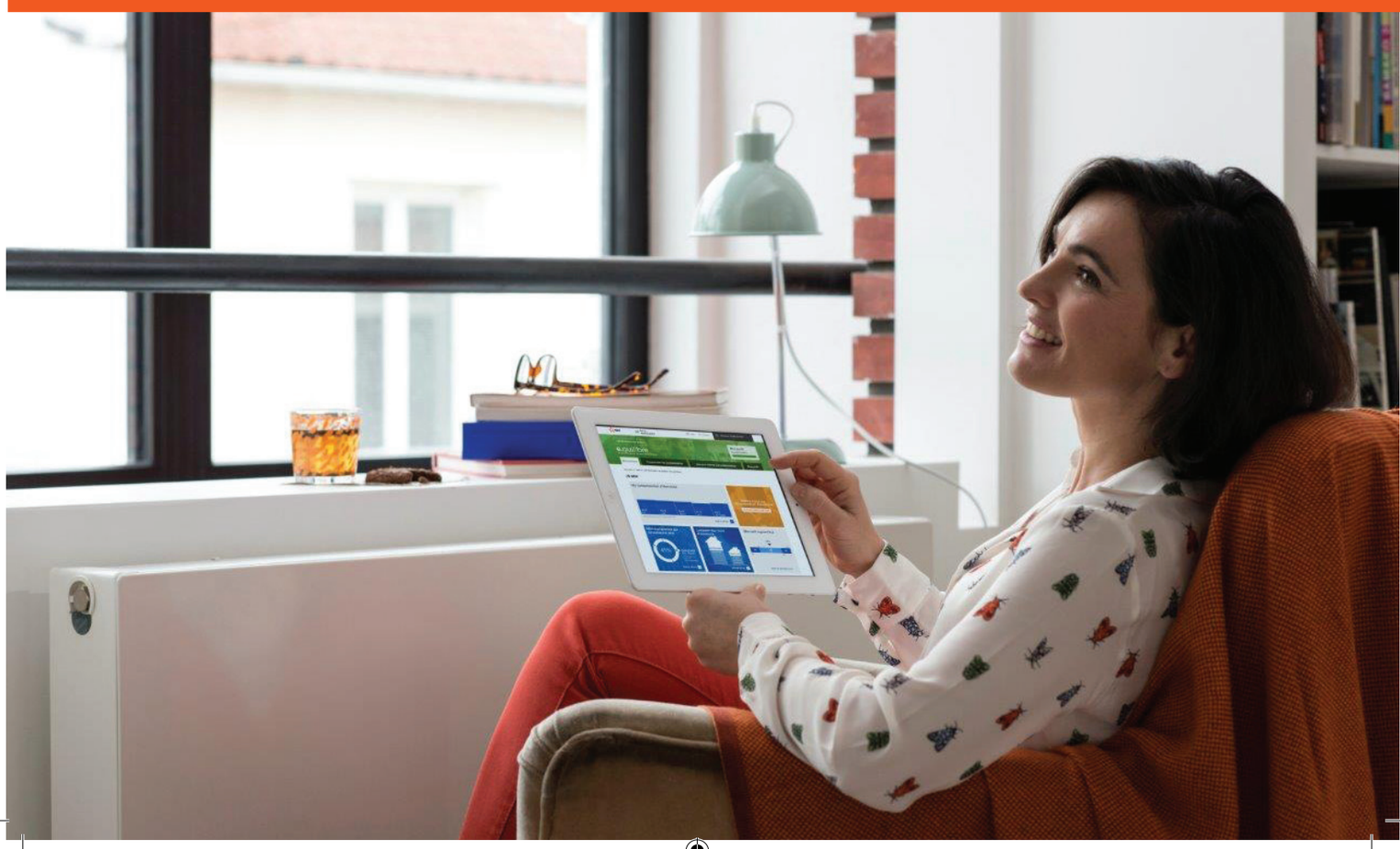
Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



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 pour les clients qui ont fait le choix de « 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 ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : servi-ceclient@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.





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 monde 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 ayant concouru activement en 2017 et en 2018 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est 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.

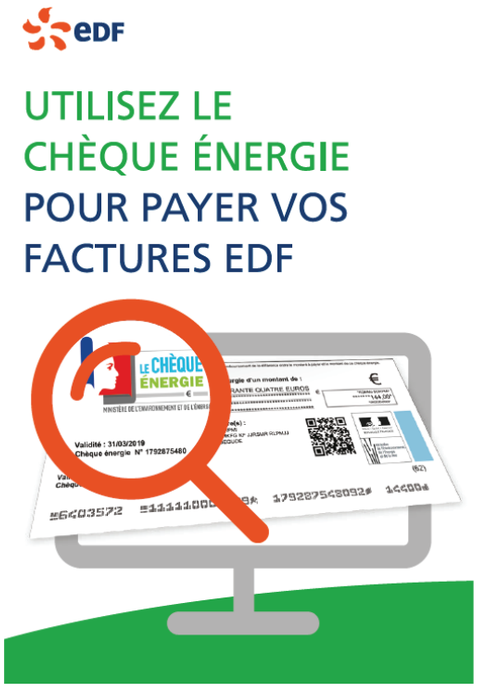
Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance 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 2018 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 125 500 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 68 600 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 1,4 million de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2018 ;
- plus de 1 200 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 15 000 personnes.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



Le chèque énergie

EDF s'est fortement impliquée pour accompagner en 2018 le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire tel que décidé par l'État.

> 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 web conférences, 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 web, 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 de tous : EDF a posté sur Youtube une vidéo pour tout savoir sur le chèque énergie en 2 minutes :



À destination des collectivités : EDF a organisé deux web conférences sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » qui ont permis de rappeler les fondamentaux du dispositif et de faire un point d'avancement sur l'utilisation du chèque énergie à mi-année.

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), 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 d'une 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.

Cette mission, une première, s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018. Une seconde se déroule en 2019 à Clermont-Ferrand.

Chloé, une volontaire de l'opération, témoigne :

« *Ce qui est très intéressant, c'est d'informer et accompagner. Nous parlons des éco-gestes, par exemple nous conseillons d'utiliser une rallonge avec interrupteur pour éviter la veille, nous expliquons qu'un congélateur rempli consomme moins qu'un congélateur presque vide.*

Les habitudes, ça se prend au fil du temps. Nous expliquons aussi que le chèque énergie leur permettra de payer une partie de leur facture d'énergie. Ce chèque crée de l'entraide. Nous aidons les bénéficiaires, et les bénéficiaires nous aident aussi. »

NOUVEAU

EDF communique pour la première fois 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
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	**2 414**

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).

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 €)*			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Département	47 000	**47 000**	**0,0%**

Sur le Territoire de Belfort en 2018, EDF a contribué au FSL à hauteur de 47 000€ pour la mise en œuvre d'actions curatives.

Une innovation d'EDF dans l'aide au paiement : le don d'énergie

NOUVEAU

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 qui s'est concrétisée en 2018.

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.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

Nota : 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 1er novembre.

EDF accompagne les services sociaux

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

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.

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.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique destiné aux dossiers complexes et/ou urgents, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, 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.

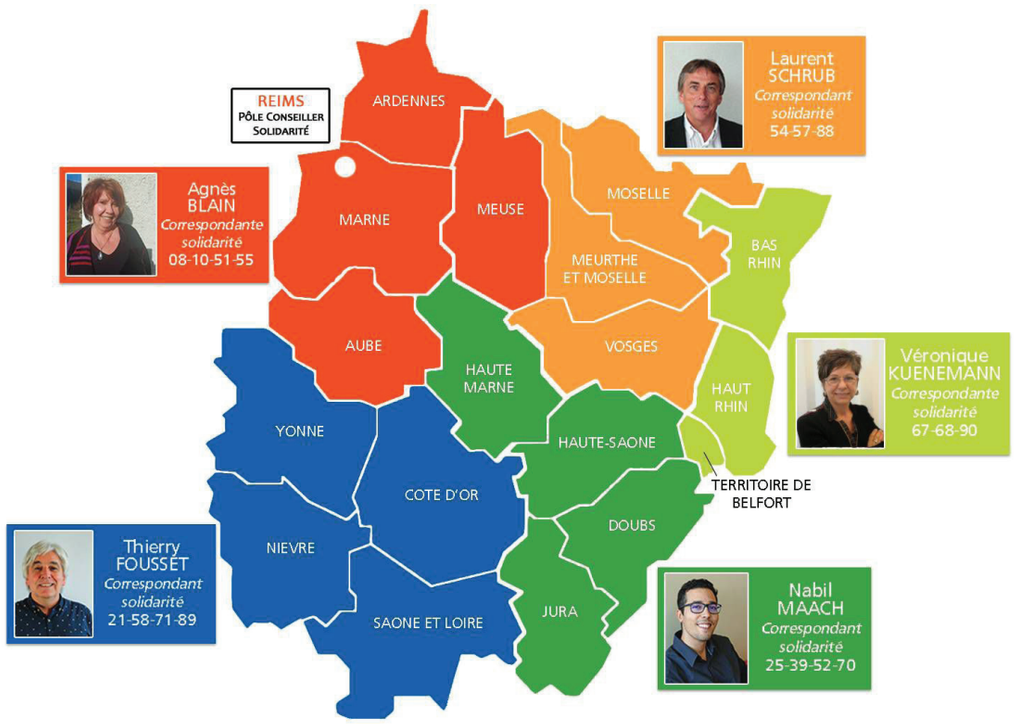


EDF a proposé en 2018 un Tutoriel PASS pour compléter l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive plus dynamique et imagée. Cette initiative vient compléter le dépliant PASS mis à jour en 2018. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon 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).

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Le réseau des Correspondants et Conseillers Solidarité d'EDF dans l'Est





Pascal Strobbe, responsable du pôle solidarité EDF Est.

Le pôle solidarité dans l'Est

Le pôle solidarité d'EDF dans l'Est est composé de 20 conseillers tous basés à Reims. Pour son responsable Pascal Strobbe et toute son équipe, « nous sommes tous engagés activement et volontairement depuis plus de 30 ans en faveur de la prévention de la précarité énergétique. Nous nous positionnons au plus près des personnes en difficulté et les accompagnons pour faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant. Notre équipe contribue à la mise en œuvre de la politique solidarité à travers trois thématiques : la prévention, l'accompagnement et l'aide au paiement ».

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h via une ligne dédiée à nos partenaires.

En 2018, le Pôle Solidarité d'EDF Est a traité près de 41 000 demandes. La majorité concerne la mise en place d'une aide financière ou l'échelonnement des dettes.

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 nationale des cadres communaux de l'action sociale (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, l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), 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.

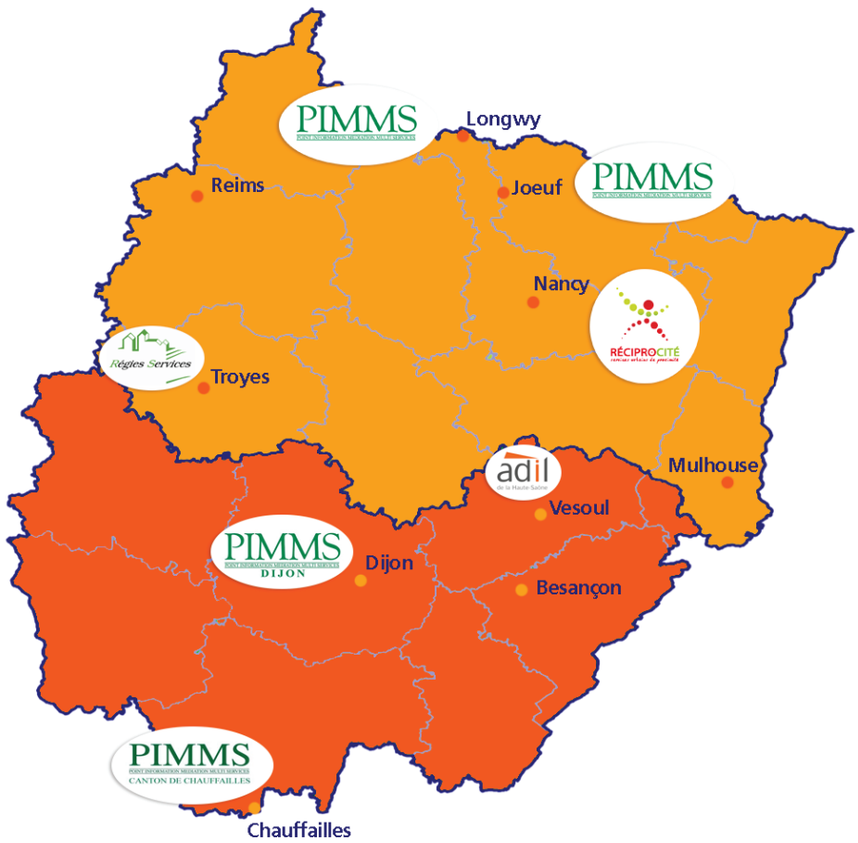
Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 64 PIMMS (à fin 2018) sont présents sur le territoire national.

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire de l'Est

- Sur le territoire de l'Est, EDF est partenaire de 7 structures de médiation sociale : le PIMMS de Dijon, le PIMMS de Chauffailles, le PIMMS de Longwy, le PIMMS de Joeuf, l'Association Réciprocité à Nancy, l'Adil 70 à Vesoul et l'Association Régies Services à Troyes.
- Au sein de ces structures, les médiateurs sont disponibles pour renouer le contact avec les familles en situation de précarité, pour faciliter les démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie, afin de trouver des solutions au paiement des factures ou encore donner des conseils en économie d'énergie.
- EDF confie à ses structures partenaires une mission de médiation auprès de clients identifiés en difficulté, accompagne les médiateurs (information autour de sa politique solidarité, plans d'apurement, adéquation des tarifs aux besoins des clients) ou intervient lors des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie.



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 :



> 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. Une version digitale, encore plus interactive, est en cours de déploiement.

> Des espaces pédagogiques aménagés, fixes ou itinérants (bus « Mon appart' éco malin », conteneur-appartement mobile...), selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



> Des expérimentations sur mesure telles que l'Atelier solidaire à Toulouse (cf. CRAC 2017) et 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 » (ampoule basse consommation, 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).

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'approprier 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.

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2018, c'est :

- 431 500 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 118 000 *via* le PASS ;
- plus de 4 000 entités actives sur le PASS, dont près de 200 nouvelles cette année ;
- plus de 5 000 travailleurs sociaux « nouveaux utilisateurs » du PASS en 2018 (sur près de 18 000 depuis le lancement de l'outil il y a cinq ans) ;
- 12 000 travailleurs sociaux ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 20 300 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 200 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).

Quelques chiffres clé dans l'EST

653
ENTITÉS HABILITÉES AU PASS



PLUS DE
4900
UTILISATEURS DU PASS

46 000€
DÉDIÉS AUX ACTIONS DE PRÉVENTION DU FOND SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)

162
RÉUNIONS "CHÈQUE ÉNERGIE" ORGANISÉES POUR PLUS DE
2180
PARTICIPANTS

PRÈS DE **24 000**
DEMANDES TRAITÉES AVEC LE PASS



141 000€
DÉDIÉS AUX ACTIONS DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE (MDE)



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 » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

« 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.

L'action d'EDF s'inscrit dans le cadre d'un partenariat renouvelé en 2017 pour la période 2018-2019.

Le 19 juin 2018 , EDF a signé la charte d'engagement « Team Pro Habiter Mieux »
Mise en place en 2018 par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et l'Anah, la charte a pour objet de renforcer sur la période 2018-2022, la mobilisation du réseau des professionnels déjà impliqués dans le programme « Habiter Mieux » au service de la lutte contre la précarité énergétique.



La charte est fondée sur des engagements réciproques de l'Anah et de ses partenaires, membres de la « Team Pro Habiter Mieux ».

Les engagements s'articulent autour de quatre axes d'action :

- identifier et informer les ménages ;
- prescrire à bon escient les travaux et les aides publiques disponibles ;
- concevoir et proposer les outils de financements complémentaires aux aides ;
- encourager la rénovation énergétique en copropriété.

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 aura permis à 305 476 ménages de retrouver un confort énergétique. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

Depuis début 2017, l'Anah propose aux syndicats de copropriétaires une nouvelle aide destinée aux copropriétés. Elle peut aller jusqu'à 5 430 euros par logement. Elle est accordée en fonction de l'état du bâti, du bilan énergétique de la copropriété et de la situation financière de la copropriété. L'Anah étend son action à l'ensemble des ménages en situation financière fragile, qu'ils soient en maison individuelle ou en appartement.

En 2018, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 62 345 logements. L'objectif est de porter cet effort à 75 000 logements par an sur la période 2018-2022.

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 et la Fondation Abbé Pierre : un partenariat durable pour lutter conre la précarité énergétique

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre est inscrit depuis 2008 dans le cadre du programme « 2000 toits- 2000 familles ». Il est centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et sur la mise en place d'un dispositif d'accompagnement

des familles en difficulté. Le partenariat se poursuit depuis 2012 dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

L'arrêté du 6 juillet 2016 a validé le programme « Toits d'abord » comme programme de réduction de la consommation énergétique des ménages en situation de précarité énergétique.

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique.

L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

Depuis 2008, plus de 5 800 logements ont pu bénéficier, grâce à la Fondation Abbé Pierre et à EDF, d'un soutien financier – près de 48 millions d'euros investis sur la période – pour des travaux de rénovation. Ils permettent aux locataires de ces logements de réaliser en moyenne 63 % d'économies d'énergie, soit une économie de l'ordre de 900 euros par an sur la facture.

Le 6 septembre 2018, la Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord » pour la période 2018-2020.

À l'occasion de cette signature, Christophe Robert (ci-contre, à gauche sur la photo), Délégué général de la Fondation Abbé Pierre a témoigné :

« Il est primordial pour la fondation Abbé Pierre, d'agir concrètement pour lutter contre la précarité énergétique et faire reculer le mal logement. L'engagement continu d'EDF à nos côtés est déterminant : il renforce durablement les moyens que nous déployons pour soutenir la création de logements abordables et performants énergétiquement, au profit de personnes vivant dans la rue, hébergées, ou logées dans des conditions financières ou de confort très difficiles. »



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/

Fonds de garantie pour la rénovation énergétique (FGRE)

L'arrêté ministériel, entré en vigueur le 29 avril 2018, rend effectif le financement du Fonds de garantie pour la rénovation énergétique (FGRE) par EDF grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE). Il s'élève à 57 millions d'euros sur trois ans (dont 42 millions d'euros pour les CEE précarité).

Prévu par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) d'août 2015, le fonds permet désormais la distribution des éco-prêts « Habiter Mieux » de l'Anah par les banques partenaires pour financer le reste à charge des travaux des ménages modestes. Il doit permettre de garantir environ 35 000 éco-prêts individuels pour les ménages modestes ainsi que les prêts collectifs de plus de 6 500 copropriétés par an d'ici le 31 décembre 2020. Le fonds est géré par la Société de gestion des financements et de la garantie de l'accession sociale à la propriété (SGFGAS).

4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

Envie 90 et EDF poursuivent leur engagement pour sensibiliser à la maîtrise de l'énergie

Dans le cadre de sa politique solidarité, EDF a organisé, pour la 4ème année consécutive, des sessions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie et aux gestes écoresponsables pour les 25 salariés en insertion de l'association Envie 90.

L'association ENVIE a pour objectif l'insertion professionnelle de personnes éloignées du marché de l'emploi. La structure rénove des appareils électroménagers et la revalorise des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).



La pièce de théâtre Eco et Gaspillo, interprétée par les équipes d'Unis-Cité à Belfort.

EDF engagée pour la sensibilisation des jeunes aux économies d'énergie

Depuis plus de 30 ans, EDF mène une politique volontariste aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités et des travailleurs sociaux pour accompagner ses clients fragiles et prévenir au mieux la précarité énergétique.

Cette année, EDF et l'association Unis-Cité Belfort ont accompagné et sensibilisé des jeunes en Service Civique par le biais d'une pièce de théâtre « Eco et Gaspillo » sur le thème de la maîtrise de l'énergie. EDF a organisé 19 représentations devant plus de 290 jeunes de centres sociaux, collèges et lycées de Belfort en mai 2018.

Les Correspondants Solidarité forment les travailleurs sociaux

En 2018, 1830 travailleurs sociaux (travailleurs sociaux et bénévoles d'associations) ont été formés à la politique solidarité d'EDF et à l'utilisation du portail solidarité (PASS) dans la région Est.



Un correspondant solidarité d'EDF forme des travailleurs sociaux.

Le but de ces formations est de :

- Leur permettre d'accompagner les personnes en difficulté et prévenir au mieux la précarité énergétique en leur proposant des solutions adaptées à leur situation : conseil tarifaire pour une consommation au plus juste, mieux comprendre sa consommation et réaliser des économies d'énergie, etc.

- Donner des explications sur la politique de relance des factures et sur les éco gestes afin d'aider rapidement les familles en situation de précarité énergétique.

- Leur mettre en main l'outil PASS : toutes les personnes formées reçoivent une information sur l'utilisation de l'outil et sur le n° d'accès spécifique qui leur est réservé.

- Leur expliquer le fonctionnement du Pôle solidarité d'EDF dans l'Est (basé à Reims) afin de faciliter leurs démarches lors de l'accompagnement d'une personne en difficulté.

- Animer des réunions d'information sur le chèque énergie afin que les bénéficiaires puissent l'utiliser au mieux pour payer leurs factures d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois…).

Les correspondants solidarité d'EDF privilégient la formation de relais tels que les travailleurs sociaux, quel que soit leur organisme d'appartenance, pour augmenter la démultiplication des informations. Dans le département du Territoire de Belfort, 4 réunions spécifiques ont été organisées pour 35 travailleurs sociaux venant de différentes structures (Domicile 90, UDAF 90, ...).

En plus de ce dispositif, le Correspondant Solidarité d'EDF a organisé des sessions d'information auprès des volontaires Unis Cité pour les former à la Maitrise de la Demande en Energie (MDE) et pouvoir ainsi en faire bénéficier toutes les personnes qu'ils pourront rencontrer dans le cadre de leur mission.

5. 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	52 023	**48 808**	**-6,2%**
Énergie facturée *(en kWh)*	238 588 386	**206 334 804**	**-13,5%**
Recettes *(en €)*	25 170 123	**22 733 887**	**-9,7%**

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	7 235	**6 477**	**-10,5%**
Énergie facturée *(en kWh)*	55 106 074	**46 229 468**	**-16,1%**
Recettes *(en €)*	5 718 841	**5 087 234**	**-11,0%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2019 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 403 022	**1 409 763**	**0,5%**
Tarif Bleu non résidentiel	336 887	**367 219**	**9,0%**
Tarif Bleu Total	**1 739 909**	**1 776 982**	**2,1%**

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 2018 sont en hausse par rapport à 2017 du fait du début de la quatrième période 2018-2020 des certificats d'économies d'énergie (CEE) avec le doublement de l'obligation.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2019 une augmentation des coûts commerciaux dans un contexte de forte tension sur les prix des CEE.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	2,052‰	**2,021‰**	**-1,5%**
Au prorata du volume facturé**	1,884‰	**1,825‰**	**-3,1%**

* 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)

	2017	2018	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	2,307‰	**2,193‰**	**-4,9%**
Au prorata du volume facturé**	2,148‰	**1,954‰**	**-9,0%**

* 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)			
	2017	**2018**	**Variation** *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	2 761	**2 711**	**-1,8%**
Tarif Bleu non résidentiel	750	**762**	**1,6%**
Tarif Bleu Total	**3 511**	**3 473**	**-1,1%**


edf
LES BONS GESTES POUR FAIRE DES ÉCONOMIES
Réduire ses factures d'énergie et d'eau
27°C
25°C
23°C
21°C
19°C
17°C
15°C
13°C



Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité **202**

2. Les points de contact pour les clients **204**

3. Glossaire **208**

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

1. 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) EST 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.



William LOMBARDET
Directeur Développement Territorial
06 68 22 86 39
william.lombardet@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).



Sylvie URVOY
Référent Concession
06 74 93 19 76
sylvie.urvoy@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 anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



Véronique KUENEMANN
Correspondante Solidarité
06 65 69 83 29
veronique.kuenemann@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 0 810 810 113.

Nota : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

2. 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** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- 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).



Par Tchat et/ou visio



Par visio en LSF

EDF propose à ses clients un espace Sourds et Malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en t'chat 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 : **0 810 333 378**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **03 45 81 13 78**




edf
edf
edf

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

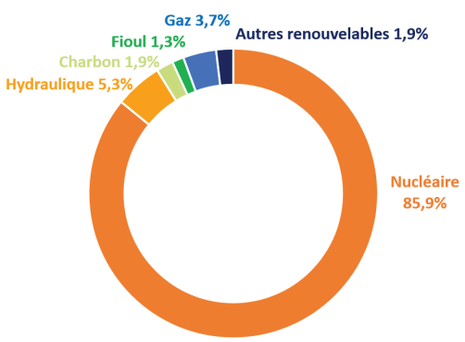
3. Glossaire

SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV	
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie 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
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminment
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
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
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 CO_2 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 R333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2017 se répartit comme présenté ci-contre.



(*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 22,4%.

Contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2017 a induit :
> L'émission de 40,66 grammes de dioxyde de carbone (CO_2)
> La génération de déchets radioactifs :

- vie courte : 12,24 mg/kWh
- vie longue : 0,97 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.



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2018

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'AIDE À LA GESTION DES ÉQUIPEMENTS PUBLICS DU TERRITOIRE DE BELFORT

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.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF, Olivier ULRICH, Angélique BOLORÉ.

Date de création : mai 2019
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr


vos appareils de chauffag
Le saviez-vous ?
Le chauffage
= 50% de votre facture d'électricité.
Ne chauffez pas trop vos pièces. Votre consommation double si vous augmentez la température de 19 °C à 25 °C.


enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

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

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 505 133 838 euros - 552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr