

DEPARTEMENT  
DES  
**DEUX-SEVRES**



**VILLE DE NIORT**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL MUNICIPAL**

**SEANCE DU 17 DÉCEMBRE 2018**

Conseillers en exercice : 45

Votants : 39

Convocation du Conseil Municipal :  
le 11/12/2018

Affichage du Compte-Rendu Sommaire  
et affichage intégral :  
le 24/12/2018

**Délibération n° D-2018-502**

Electricité - Concession de distribution publique et fourniture -  
Compte rendu annuel de concession exercice 2017 - Contrôle  
de service public délégué

**Président :**

**MONSIEUR JÉRÔME BALOGE**

**Présents :**

Monsieur Jérôme BALOGE, Monsieur Marc THEBAULT, Madame Rose-Marie NIETO, Monsieur Alain BAUDIN, Monsieur Alain GRIPPON, Madame Jacqueline LEFEBVRE, Monsieur Michel PAILLEY, Monsieur Luc DELAGARDE, Madame Anne-Lydie HOLTZ, Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE, Madame Jeanine BARBOTIN, Monsieur Dominique SIX, Madame Sylvette RIMBAUD, Madame Elisabeth BEAUVAIS, Madame Marie-Paule MILLASSEAU, Madame Catherine REYSSAT, Monsieur Dominique DESQUINS, Monsieur Eric PERSAIS, Madame Agnès JARRY, Madame Yvonne VACKER, Monsieur Elmano MARTINS, Monsieur Guillaume JUIN, Madame Christine HYPEAU, Monsieur Fabrice DESCAMPS, Madame Carole BRUNETEAU, Monsieur Florent SIMMONET, Madame Valérie BELY-VOLLAND, Madame Yamina BOUDAHMANI, Monsieur Romain DUPEYROU, Monsieur Simon LAPLACE, Madame Fatima PEREIRA, Monsieur Nicolas ROBIN, Monsieur Alain PIVETEAU, Madame Elodie TRUONG, Monsieur Jacques TAPIN, Madame Monique JOHNSON.

**Secrétaire de séance :** Yvonne VACKER

**Excusés ayant donné pouvoir :**

Madame Christelle CHASSAGNE, ayant donné pouvoir à Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE,  
Madame Cécilia SAN MARTIN ZBINDEN, ayant donné pouvoir à Monsieur Alain BAUDIN,  
Madame Josiane METAYER, ayant donné pouvoir à Madame Elodie TRUONG

**Excusés :**

Madame Dominique JEUFFRAULT, Madame Marie-Chantal GARENNE, Monsieur Pascal DUFORESTEL, Madame Isabelle GODEAU, Madame Nathalie SEGUIN, Monsieur Jean-Romée CHARBONNEAU.

**Direction Espaces Publics**

**Electricité - Concession de distribution publique et  
fourniture - Compte rendu annuel de concession  
exercice 2017 - Contrôle de service public délégué**

Monsieur Dominique SIX, Adjoint au Maire expose :

Mesdames et Messieurs,

Sur proposition de Monsieur le Maire

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

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

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

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

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

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

En juin 2018, ENEDIS a remis à la Ville de Niort le compte rendu annuel d'activité de l'année 2017. Le Comme le prévoit l'article L.1413-11 du CGCT, ce rapport a été examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie le 04 décembre 2018.

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

Il est demandé au Conseil municipal de bien vouloir :

- prendre acte de la production du compte-rendu annuel 2017 remis par ENEDIS, délégataire du service public de distribution et de fourniture d'électricité sur une partie du territoire de la Ville de Niort ;
- prendre acte du rapport annuel de contrôle de la concession d'électricité 2017.

Le Conseil municipal a pris acte de la production du compte-rendu annuel 2017 et du rapport annuel de la concession d'électricité 2017

Pour le Maire de Niort,  
**Jérôme BALOGE**  
L'Adjoint délégué

Signé

Dominique SIX

# Compte-rendu d'activité **2017**

Ville de NIORT



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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	54
3. Enedis, une priorité clients affirmée	72
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	90

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **111**

## Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **124**

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	126
2. Les clients de la concession	138
3. La qualité du service rendu aux clients	146
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	174
5. Les éléments financiers de la concession	188

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **193**

## Concernant la mission confiée à Enedis,



Jean-Olivier  
MARTIN  
Directeur  
Régional Enedis  
Poitou-Charentes

La transition énergétique se construit aujourd'hui et nous connaissons sans doute dans les 5 prochaines années plus de changements qu'au cours des 10 ou 20 dernières. Enedis en Poitou-Charentes, investie à exercer au mieux ses missions de service public, se transforme pour une qualité toujours accrue de l'électricité, le développement des services et la satisfaction de ses 900 000 clients.

**Investir et innover pour renforcer la qualité de l'électricité** 2017 a été particulièrement chahutée avec des tempêtes exceptionnelles (Kurth, Zeus, Ana...). A chaque fois, les salariés d'Enedis ont répondu présents, accomplissant avec motivation leurs missions de service public. Renforcer la résilience du réseau aux aléas, et rétablir nos clients dans des délais toujours plus courts, reste l'un de nos enjeux prioritaires. Pour ce faire, Enedis en Poitou-Charentes poursuit sa dynamique soutenue d'investissement, tout en garantissant la meilleure efficacité des ressources employées, pour préserver le niveau actuel du tarif d'acheminement, l'un des plus compétitifs d'Europe.

**Construire le réseau de demain, agir avec les territoires pour accompagner leur transition énergétique** Près de 250 MW d'EnR (éolien, photovoltaïque) ont été mis en service en 2017 en Poitou-Charentes et de l'ordre de 800 MW sont en file d'attente. La transition énergétique est une rupture majeure et le réseau en est au cœur : raccordement des EnR, gestion de l'intermittence avec optimisation des flux d'électricité, nouveaux modes de consommation tels que l'autoconsommation ou la mobilité électrique, apports du numérique... Linky est la première brique de la transition éner-

gétique et des réseaux intelligents. En 2017, en Poitou-Charentes, 150 000 compteurs Linky ont été posés portant à 22% fin 2017 la part de nos clients équipés. Outre la capacité d'agir à distance via le compteur, Linky contribue à la gestion de l'équilibre production / consommation, favorise, par le pilotage des consommations, la maîtrise de la demande d'électricité et nous permettra d'intervenir plus rapidement.

**Agir avec responsabilité au cœur de l'écosystème local** Forts de nos 720 salariés sur 25 sites, investisseur majeur, nous ambitionnons de travailler avec l'ensemble de l'écosystème local en nous engageant sur nos différents champs de responsabilité, en particulier en matière de :

- prévention sécurité, priorité absolue pour nos salariés et ceux des entreprises prestataires qui travaillent à nos côtés ;
- formation : partenariats avec le rectorat, les écoles et universités, formation de 30 alternants, accueil de stagiaires ;
- économie et innovation : en recherchant et expérimentant avec les acteurs locaux des solutions pour construire les réseaux intelligents de demain adaptés aux spécificités de nos territoires ;
- environnement : enfouissement de réseaux, partenariat avec la LPO...

Ce compte-rendu d'activité 2017 permettra, j'en suis certain, de développer notre relation de confiance et de mettre en perspective nos actions de gestionnaire de réseau avec les enjeux de nos territoires.

## Concernant la mission confiée à EDF,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur votre territoire.

Dans un environnement de concurrence accrue, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de Français puisqu'**en 2017, près de neuf clients Particuliers sur dix se déclarent satisfaits de leur fournisseur EDF**, six sur dix se disant même très satisfaits.

Autre reconnaissance en 2017, EDF a eu l'honneur d'être récompensée, **pour la deuxième année consécutive**, par le **premier prix du Podium de la Relation Client** BearingPoint- Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprises de service », ce qui témoigne de l'engagement d'EDF au service de ses clients, dans son exigence quotidienne pour les satisfaire, dans l'innovation numérique, et dans les conseils personnalisés en faveur des économies d'énergie.

En 2017, **EDF a poursuivi ses efforts pour offrir à ses clients des outils numériques d'excellence**, avec ses sites internet, ses applications mobiles, et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients.

La solution digitale **e.quilibre d'EDF**, qui aide les clients particuliers à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité a confirmé en 2017 son succès : à fin d'année, nous relevons 2,5 millions d'utilisateurs environ.

Pour les clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs, EDF a lancé en 2017 une nouvelle application, **EDF Entreprises Mobile**, qui s'inspire de

l'appli EDF & MOI proposée aux clients Particuliers.

Notre **canal téléphonique** est également performant. Nos Centres de Relation Clients (CRC) opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions et de tous les clients. Nos **CRC** sont tous **implantés en France**. C'est un choix délibéré d'EDF.

Les **relations entretenues au quotidien** par nos conseillers Solidarité **avec les travailleurs sociaux** du Conseil Départemental, des CCAS, **et le tissu associatif** témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale. Pour apporter encore plus d'efficacité dans nos collaborations avec les travailleurs sociaux, acteurs essentiels de la lutte contre la précarité énergétique sur vos territoires, le portail internet (le PASS) EDF qui leur est dédié a fait l'objet d'une refonte importante en 2017.

Enfin, l'année 2017 a été marquée par la **signature d'un accord-cadre** important qui réunit la FNCCR, France Urbaine, Enedis et EDF : il établit un **nouveau modèle de contrat de concession** que les parties recommandent pour la signature des contrats à compter de cette année 2018. Avec ce nouveau modèle, les signataires de l'accord ont exprimé leur **attachement au modèle concessif français** de la distribution d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés de vente, **et aux valeurs de service public qui le sous-tendent**.

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



Pierre-Yves  
MAUREAU,  
Directeur  
Développement  
Territorial EDF

## 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 complémentaires dévolues, par la loi, conjointement 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 de 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 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) qui a supprimé les tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

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. La dernière évolution est intervenue en décembre 2017 (cf. 3.2).



# 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, au titre de l'exercice 2017, ce compte-rendu d'activité. Il présente les temps forts de l'année écoulée, ainsi que des informations chiffrées relatives à l'exercice.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. Enedis et EDF ont poursuivi en 2017 leurs travaux avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et France urbaine, qui se sont conclus par l'élaboration concertée d'un nouveau modèle de contrat de concession, en vue d'une relation contractuelle modernisée garantissant la qualité du service concédé et adaptée aux enjeux de la transition énergétique.

# 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 4 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 en 2017 a vu ces dispositifs renforcés.

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses 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 de leurs 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 opérationnelle. 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
Emmanuel BOUQUET	Interlocuteur Privilégié Enedis de la concession	05 49 44 71 54

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

## Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par la Direction Commerce d'EDF, organisée autour d'une direction nationale et de directions commerciales régionales.

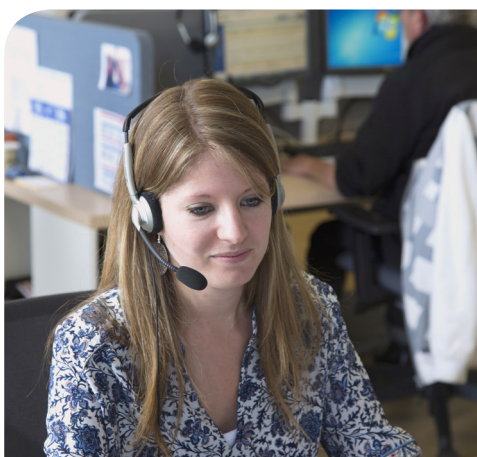
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

- la direction du marché des clients particuliers gère la fourniture d'électricité aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel ;
- la direction du marché d'affaires gère la fourniture d'électricité aux professionnels, entreprises et collectivités territoriales au Tarif Bleu non résidentiel.

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 aux clients 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
Pierre-Yves MAUREAU	Directeur Développement Territorial EDF	06 64 37 23 29
Michèle MARCHAL	Référent Concessions EDF Grand Centre	05 16 50 20 40

# 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)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

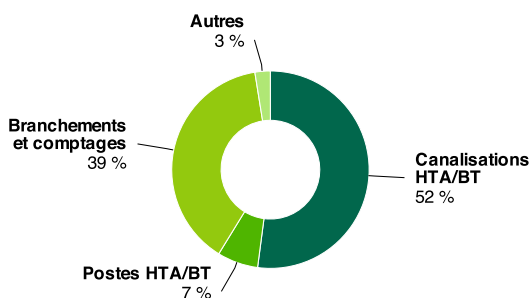
### Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



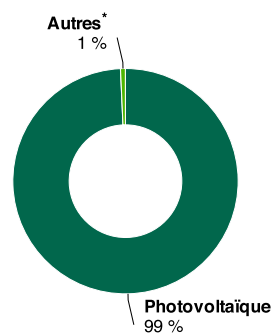
● Raccordements ● Performance du réseau et Linky  
● Exigences environnementales et réglementaires ● Logistique

RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



### Les producteurs sur la concession

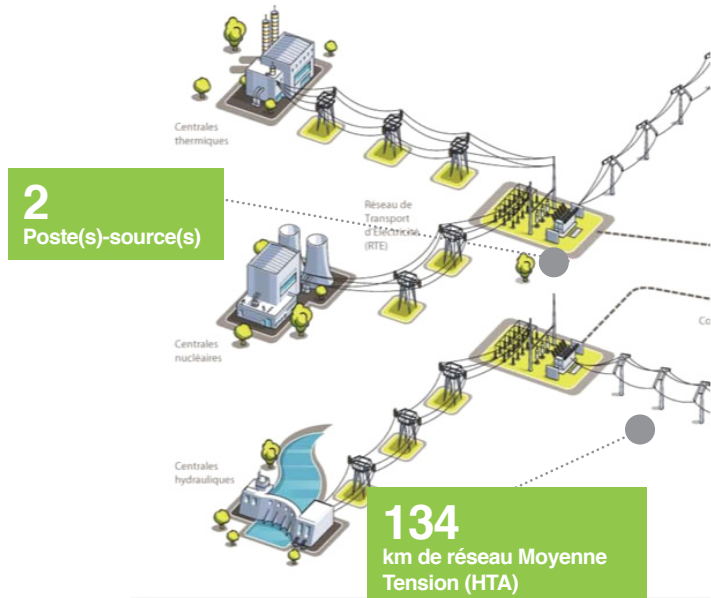
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



\* 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



- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

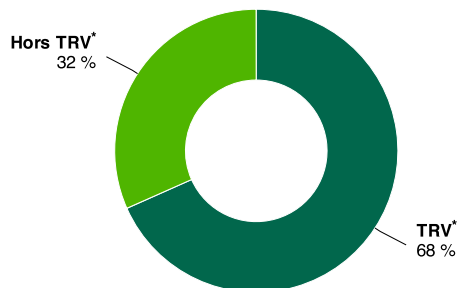
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

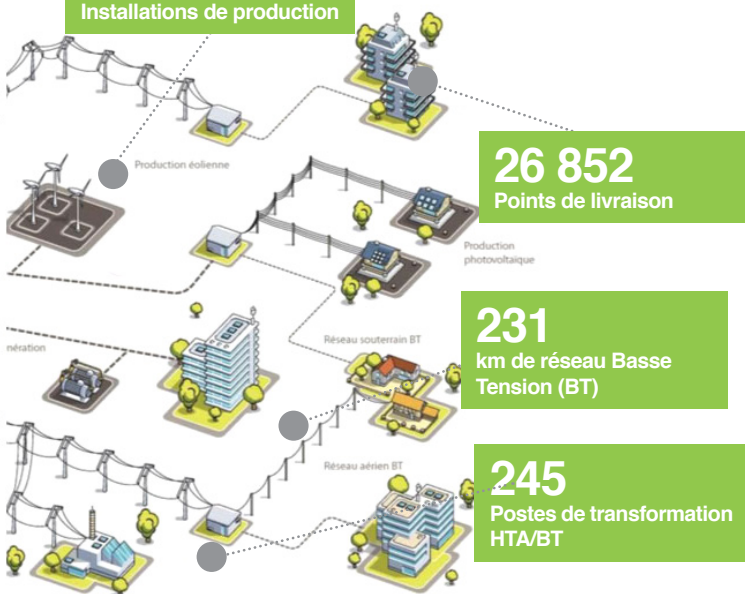
## Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



\* Tarifs réglementés de vente

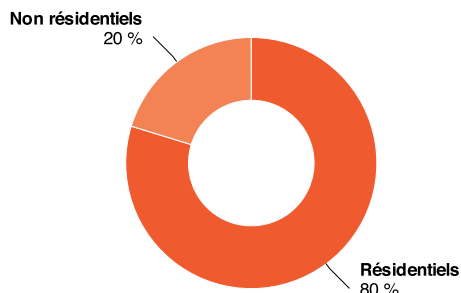
**141**  
Installations de production



## 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

 **2 969** (18,3%)

### RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **4 911** (30,3%)

## La mensualisation

### CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **11 189** (69,1%)

## La facturation électronique

### CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **4 611** (28,5%)

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

## LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

# 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 2017 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	<b>141</b>	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	<b>140</b>	3 872
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	<b>0</b>	0
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	<b>0</b>	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>1</b>	s

\* 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	27 483	<b>26 852</b>	-2,3%
Énergie acheminée (en kWh)	224 050 617	<b>221 637 119</b>	-1,1%
Recettes d'acheminement (en €)	8 003 495	<b>8 035 408</b>	0,4%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	27 182	<b>26 549</b>	-2,3%
Énergie acheminée (en kWh)	108 072 700	<b>107 208 116</b>	-0,8%
Recettes d'acheminement (en €)	5 159 744	<b>5 205 831</b>	0,9%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	229	<b>231</b>	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	25 860 216	<b>25 420 865</b>	-1,7%
Recettes d'acheminement (en €)	1 107 683	<b>1 108 270</b>	0,1%

#### TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	72	<b>72</b>	0,0%
Énergie acheminée (en kWh)	90 117 701	<b>89 008 138</b>	-1,2%
Recettes d'acheminement (en €)	1 736 068	<b>1 721 306</b>	-0,9%

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

Depuis le 1<sup>er</sup> 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).

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	20 367	<b>18 462</b>	-9,4%
Énergie facturée (en kWh)	80 716 890	<b>67 872 011</b>	-15,9%
Recettes (en €)	8 666 460	<b>7 542 619</b>	-13,0%

### TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	17 946	<b>16 202</b>	-9,7%
Énergie facturée (en kWh)	65 755 442	<b>54 122 814</b>	-17,7%
Recettes (en €)	6 999 011	<b>6 017 894</b>	-14,0%

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	2 421	<b>2 260</b>	-6,7%
Énergie facturée (en kWh)	14 961 448	<b>13 749 197</b>	-8,1%
Recettes (en €)	1 667 449	<b>1 524 725</b>	-8,6%

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

### SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Clients résidentiels	90%	<b>89%</b>	-1%
Clients non résidentiels	83%	<b>91%</b>	10%

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

### RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS\* (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	96,9%	<b>94,6%</b>	-2,5%

\* Courrier et internet depuis l'année 2016.



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





<b>1. La présence d'Enedis sur votre territoire</b>	<b>16</b>
1.1. Le mot du Directeur Territorial d'Enedis	16
1.2. La présence d'Enedis sur votre territoire	17
1.3. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	17
1.4. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	44
1.5. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	49
1.6. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique	52
<b>2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b>	<b>54</b>
2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	54
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017	59
2.3. Perspectives et enjeux	70
<b>3. Enedis, une priorité clients affirmée</b>	<b>72</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	73
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	74
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal	78
3.4. Le déploiement des compteurs Linky	82
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	85
3.6. Perspectives et enjeux	88
<b>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b>	<b>90</b>
4.1. Les éléments financiers de la concession	90
4.2. Les informations patrimoniales	104
4.3. Les flux financiers de la concession	109

# 1. La présence d'Enedis sur votre territoire

## 1.1. Le mot du Directeur Territorial d'Enedis

Emmanuel BODIN  
Directeur Territorial  
Enedis Vienne et  
Sèvres



Monsieur le Maire,

### **Enedis, acteur de l'éco système local et de la transition énergétique des territoires**

Le compte rendu d'activité par-delà l'exercice contractuel, est l'occasion de faire un point sur les actions marquantes du territoire et de la concession, mais Il doit permettre également de donner du sens et de la perspective sur les enjeux futurs.

Un des principaux enjeux des prochaines années réside dans la transition énergétique qui vise à réduire nos consommations d'énergie, développer la production d'énergie renouvelable ainsi que la mobilité propre, afin d'engager notre pays dans une économie bas-carbone.

Pour traiter ces multiples dimensions, qui concernent aussi bien les particuliers que les entreprises et les pouvoirs publics, l'échelle d'action pertinente est celle du territoire. C'est pourquoi **Enedis** joue un

**rôle essentiel et central** (le réseau est au cœur de la transition énergétique) et met à disposition en proximité plusieurs «solutions» pour les territoires, réparties sur 6 thématiques :

- **Aider à mieux consommer en économisant l'énergie et en réduisant les pointes de consommation** (exemple : mise à disposition de données certifiées pour mesurer les consommations des territoires)
- **Aider au développement de la mobilité électrique** (accompagner le déploiement des IRVE et les nouveaux usages liés à la recharge)
- **Accompagner le développement de la production d'électricité renouvelable** (optimiser les raccordements, améliorer l'insertion des ENR, mieux planifier l'optimisation des ressources énergétiques du territoire)
- **Développer le réseau au meilleur coût pour répondre aux enjeux de la transition énergétique** (optimiser la conduite, l'exploitation et la maintenance du réseau avec des capteurs et le big data, ..)
- **Contribuer à la croissance économique et à l'attractivité des territoires** (créer des emplois et former aux métiers de la transition énergétique)
- **Assurer un service public de qualité** (améliorer la relation client grâce au numérique, lutter contre la précarité énergétique)

Vous l'avez compris, le réseau de distribution d'électricité est au cœur de la transition énergétique, c'est pourquoi votre distributeur Enedis est plus que jamais à vos côtés pour vous accompagner à relever ces nouveaux défis.

## 1.2. 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.

## 1.3. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018

### L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

#### Enedis met en place un nouvel outil d'interactions clients sur ces chantiers

Sur les chantiers importants d'Enedis en Vienne et Deux-Sèvres, les riverains peuvent tester un nouveau dispositif d'interactions clients. Un QR Code est affiché sur le panneau de chantier et les passants peuvent le flasher avec leur téléphone portable. Une fois flashé, ils seront dirigés vers une page mentionnant la raison et la durée du chantier, le montant de l'investissement et un numéro d'appel en cas d'urgence. Les riverains peuvent également faire une remarque sur le chantier (esthétique, nuisances, durée, sécurité...) en contactant Enedis par mail.



#### Dépose d'un câble au-dessus de la ligne TGV – Chasseneuil du Poitou

Enedis a procédé à l'enlèvement d'une ligne basse tension qui surplombait la ligne SNCF Paris-Bordeaux la nuit du **23 janvier**. Ces tra-

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

vaux ont été réalisés de nuit afin de ne pas perturber le trafic ferroviaire, en coordination avec la SNCF pour la mise hors tension des caténaires.

Ce chantier a été réalisé dans le cadre d'un chantier plus important qui devait permettre la démolition d'une cabine haute (poste tour), située rue des Groseillers à Chasseneuil du Poitou.

Ce chantier de 35 000€ pour Enedis, a été effectué en plusieurs phases de travaux. Une première phase a été réalisée pendant les vacances scolaires de la Toussaint 2016, rue des écoles. La dernière phase de travaux a été programmée pendant les vacances scolaires de février, dans cette même rue, pour limiter la gêne à proximité des écoles.



## Enedis partenaire du 1er congrès des maires de la Vienne

Le 1er Congrès des maires de la Vienne s'est déroulé le **17 février 2017** au palais des congrès du Futuroscope à Chasseneuil du Poitou. Ce fut l'occasion pour Enedis de rencontrer nombreux élus et acteurs locaux sur son stand et de renforcer son lien avec les acteurs des territoires.

Les équipes territoriales d'Enedis sont aux côtés des collectivités et des territoires pour les accompagner dans tous leurs projets : Plan Climat Air Energies Terroire (PCAET), Schéma Régional d'Aménagement de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET), Territoires à Énergie Positive pour la Croissance Verte (TEPCV) ou programmes de rénovation énergétique, quelques exemples dans la Vienne et les Deux-Sèvres :

- le BHNS à Poitiers
- le programme de déploiement Très Haut Débit par le partage de nos supports avec les principaux opérateurs du territoire
- les différents projets d'aménagements des EPCI

Enedis joue ainsi pleinement son rôle de partenaire de confiance en s'appuyant notamment sur le développement des réseaux intelligents (Smarts grids).



### Enedis présent à la 5<sup>ème</sup> édition de Niort Numéric

Enedis était présent à la 5<sup>ème</sup> édition de Niort Numéric organisé par La Communauté d'Agglomération du Niortais du **9 et 10 mars 2017**.

Cette 5<sup>ème</sup> édition, située à l'Acclameur, a été consacrée à la transformation numérique des entreprises. Au cours de ces deux journées, les 4199 visiteurs ont eu l'occasion de découvrir et de comprendre les enjeux du numérique dans notre environnement de travail et notre quotidien.

Consciente de la nécessité de réserver à l'innovation une place de choix dans sa stratégie globale, Enedis anticipe les besoins de demain et propose de nouvelles solutions via une innovation continue. L'Open Innovation est un véritable facteur de progrès dans l'entreprise et lui permet de miser sur des partenaires innovants (startups, universitaires...) pour imaginer le réseau de demain, les métiers, les outils et équipements qu'auront les agents dans le futur mais également les nouveaux services apportés aux utilisateurs.

# 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 élus au festival Jazzellerault

Chaque année Enedis a l'honneur d'inviter les élus locaux à partager un moment convivial lors d'un concert au festival de Jazz organisé par la Ville de Châtelleraut. Les élus ont pu assister au concert d'Orchestra Baobab le **17 mai 2017**. Cette rencontre a permis d'échanger sur les nouvelles offres qu'Enedis propose pour aider les collectivités locales en matière de transition énergétique.



## Enedis partenaire du tour véhicule électrique de la Vienne 2017

**Le 9 juin 2017** a eu lieu le tour de la Vienne en Véhicule Electrique. Enedis en tant que partenaire officiel de ce rallye avait engagé une équipe.

Le challenge était de réaliser un parcours de 190 kms tout en minimisant sa consommation dans une logique d'éco-conduite sans aucune notion de vitesse ni de régularité. Les participants conduisaient à leur rythme en respectant le code de la route et les conditions de sécurité.

Enedis mène une politique active en matière de mobilité électrique. Elle répond aux demandes de raccordements d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE), accompagne les collectivités locales dans leurs projets d'implantation de bornes de recharge et encourage ses salariés à adopter un comportement éco-mobile.



### La Ville de Châtelleraut, l'association ADSEA et Enedis fêtent leurs 20 ans de partenariats

Depuis 1997, la ville de Châtelleraut, l'association ADSEA et Enedis mènent ensemble un partenariat afin d'intégrer les postes de distribution publique d'électricité dans leur environnement.

Ces actions ont permis à plus de 100 jeunes de l'association ADSEA de réaliser un travail commun, ayant une dimension environnementale et artistique. Enedis et la ville de Châtelleraut se réjouissent de pouvoir permettre à des jeunes d'acquérir des compétences techniques et de pouvoir les insérer dans le monde professionnel.

Pour fêter les 20 ans de partenariats, une exposition photo des 10 dernières fresques était organisée à l'entrée de la mairie de Châtelleraut du **18 au 28 septembre 2017**. Pour l'occasion, le grand public avait la possibilité de jouer à un jeu/concours et tenter de gagner un superbe coffret peinture

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



## Enedis partenaire du marin du Poitou, Luc Giros

Afin de soutenir les initiatives locales, Enedis en Poitou-Charentes est partenaire de la Mini Transat 2017, dont le départ s'est effectué à La Rochelle le **1er Octobre**. La course passait par Las Palmas de Gran Canaria dans l'archipel des Canaries et terminait en Martinique. Au-delà d'un défi à la voile, cette épreuve était également un vecteur de soutien à l'innovation et au développement des industries locales.

Enedis en Vienne et Deux-Sèvres était également partenaire d'un navigateur, Luc Giros ou encore « le marin du Poitou ! ». En effet, le Niortais était présent sur la ligne de départ de la Mini Transat avec un bateau aux couleurs d'Enedis. L'entreprise apporte son soutien à des manifestations culturelles, sportives ou de solidarité sur l'ensemble du territoire français. Ce partenariat avec Luc Giros, témoigne de l'engagement actif d'Enedis en faveur du développement des territoires et de ses acteurs.





Le bateau de Luc Giros sur la place de la Brèche à Niort et sur la place du Marechal Leclerc à Poitiers



### Enedis présent à la Foire d'Automne de Grand Poitiers

Pour la deuxième année consécutive, Enedis était présent au cœur du village de l'énergie, au sein de la Foire d'Automne qui s'est tenu au parc des expositions du **6 au 8 octobre 2017**.

Le stand Enedis était partagé en trois parties : L'association « Les Petits débrouillards » proposait une animation d'une vingtaine de minutes. Les participants se questionnaient autour d'une malle pédagogique sur leurs habitudes de consommation électrique dans l'habitat en les visualisant directement sur un compteur Linky fictif.

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

Le PIMMS de Poitiers, quant à eux, animait un quizz sur l'énergie et sur Linky. Une manière ludique d'échanger autour du nouveau compteur. Des ordinateurs étaient à disposition pour leur montrer comment créer leur espace client et leur expliquer les nombreux avantages du site.

Avec 17 500 visiteurs sur trois jours, cet événement a été une véritable réussite marqué par la richesse des échanges autour des thématiques portées par Enedis.





### Enedis présente aux élus locaux ses investissements dans le poste Source « Châtelleraut »

En octobre 2016, 4 nouveaux bâtiments avaient été intégrés au poste de transformation existant situé rue de Gravelines à Châtelleraut. Ce renouvellement permet, grâce à des matériels à la pointe de la technologie, d'améliorer la qualité de fourniture d'électricité et de renforcer la fiabilité de l'alimentation électrique de 4 communes soit 15 300 clients. Le réaménagement de ce poste de transformation est un investissement important d'environ 3 millions d'euros entièrement financés par Enedis.

**Le 12 octobre 2017**, une visite guidée a été organisée à destination des élus de la Communauté d'Agglomération du Grand Châtelleraut. L'occasion de découvrir l'un des organes indispensables à la transformation de l'électricité très haute tension (90 000 volts) en haute tension (20 000 volts).

Le responsable de l'agence de maintenance des postes sources a expliqué le fonctionnement des installations du site, tels que les isolateurs, les protections anti foudre, le transformateur, les nouveaux bâtiments annexes où sont gérés tous les systèmes de contrôle et de commandes. Ce nouveau poste étant doté d'équipements de technologie numérique très récents permettant la localisation des incidents à distance et une régulation automatique de son fonctionnement. Il est automatisé et géré depuis l'Agence de Conduite Régionale située à Poitiers.



### Enedis invite les élus sur un chantier exceptionnel réalisé à Bonneuil-Matours

Dans le cadre de la rénovation du pont de Bonneuil-Matours, Enedis a réalisé un chantier de grande envergure. Le réseau électrique qui cheminait sous celui-ci a été déplacé pour répondre aux exigences esthétiques de la rénovation de cet ouvrage, inscrit aux

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

monuments historiques. L'entreprise Atlantique Forage a été missionné pour la réalisation d'un forage dirigé de 240 mètres sous la Vienne.

Cette technique consiste à traverser sans ouverture de tranchée de nombreux obstacles tels que les routes, autoroutes, ronds-points, rivières, voies ferrées... Cette activité nécessite une expertise et fait appel à des moyens très spécifiques.

L'opération s'effectue en 3 étapes :

- un forage pilote est réalisé du point d'entrée vers le point de sortie selon un tracé établi au préalable. Il consiste à faire pénétrer dans le sol un train de tiges sous l'action combinée de la poussée et de la rotation d'une tête de forage, équipé à son extrémité d'une tête d'usure adaptée à la nature du terrain
- le forage est ensuite agrandi en un ou plusieurs alésages
- enfin, un fourreau où cheminera le câble haute tension 20 000 Volts est tiré en retour.

Une dizaine d'élus de la ville de Bonneuil-Matours et des communes voisines ont pu découvrir **le mardi 17 octobre**, cette technique rarement utilisée.

Ces travaux ont représenté pour Enedis un investissement de 70 K€.



## Journée sur le Thème des smart grids avec l'ENSIP de Poitiers

La notion de « Smart grids », appelé aussi « réseau intelligent » mérite d'être comprise par l'ensemble des citoyens afin de saisir les enjeux urbains, économiques et technologiques qui s'y attachent. C'est pour cette raison, qu'Enedis en Poitou-Charentes et l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Poitiers (l'ENSIP) se sont associés pour organiser une journée dédiée à cette thématique, le **20 octobre 2017**. Animée par de nombreux acteurs du secteur

(Schneider Industrie, Itron, Enedis, NTX Research SA, SYDEV) cette journée avait pour but d'informer les étudiants de l'ENSIP, les organisations et acteurs locaux des enjeux de ses réseaux intelligents et d'en présenter les impacts sur l'économie générale.



**Enedis présent au «Nouvelle Aquitaine Electrique Tour» 2017**  
**Le 20 au 22 Octobre 2017** a eu lieu le « Nouvelle-Aquitaine Electrique Tour ». Enedis avait engagé une équipe à ce rallye.

Plus connu sous le nom de « Tour Poitou-Charentes Véhicules Electriques », cet événement a suivi l'évolution des régions pour devenir le « Nouvelle-Aquitaine Electrique Tour ». L'édition 2017 a été plus ambitieuse avec un kilométrage en augmentation mais aussi le déploiement des bornes de recharge en particulier de recharge rapide. Cette 1<sup>ère</sup> édition du Nouvelle Aquitaine Tour a été inauguré à San Sébastien dans une logique de valorisation de la mobilité durable dans l'Euro-Région Nouvelle-Aquitaine- Euskadi.

Enedis mène une politique active en matière de mobilité électrique. Elle répond aux demandes de raccordements d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE), accompagne les collectivités locales dans leurs projets d'implantation de bornes de recharge et encourage ses salariés à adopter un comportement éco-mobile.

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



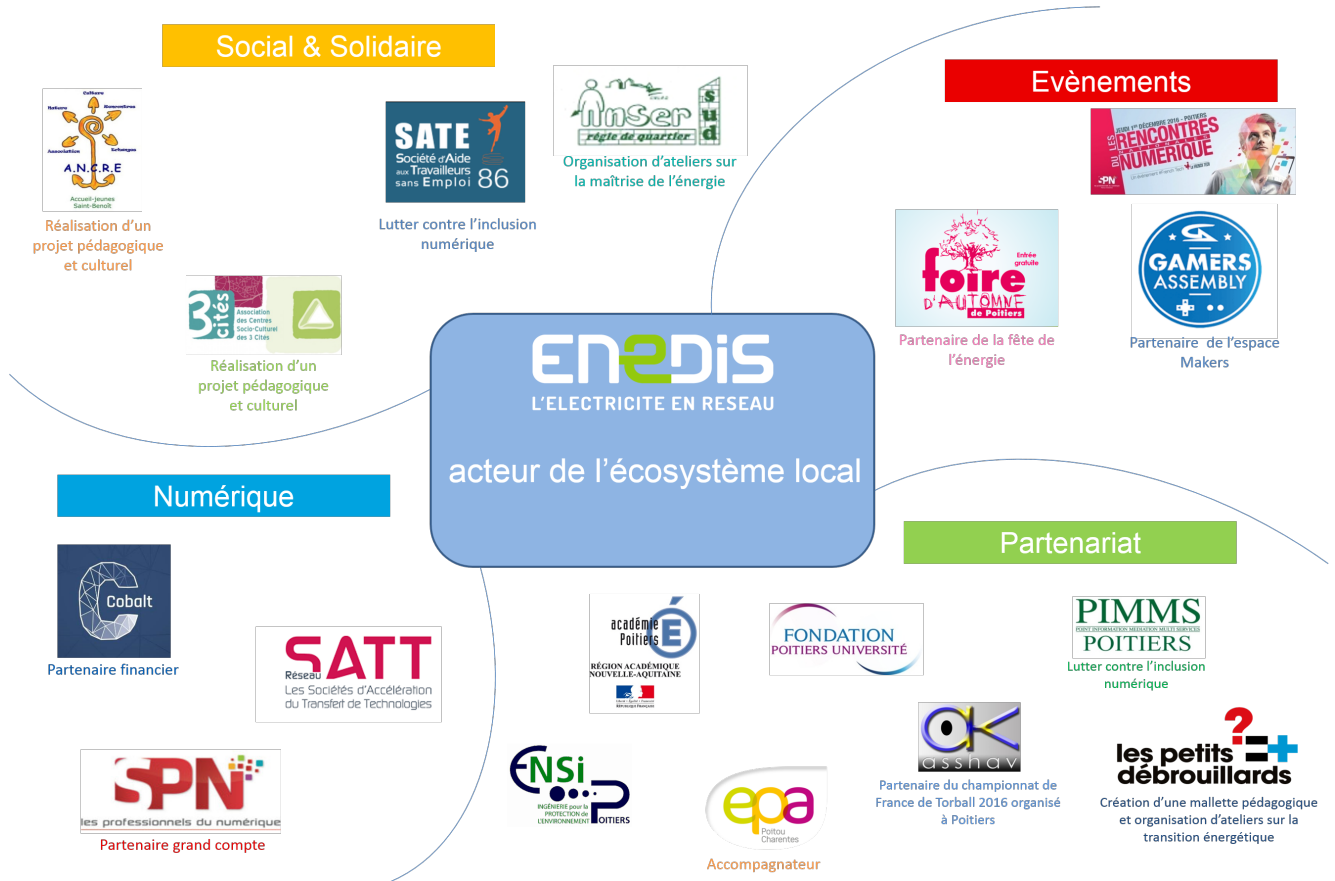
## Enedis partenaire de la 7<sup>ème</sup> édition des Rencontres Nationales du Numérique

Les Rencontres Numériques organisées par le SPN, réseau des professionnels du numérique ont eu lieu **du lundi 4 au vendredi 8 décembre**

à Poitiers.

Les Rencontres Numériques sont devenues l'évènement incontournable du territoire pour partir à la découverte des usages et des innovations au service de la ville de demain. Réunissant plusieurs centaines de participants, c'est l'occasion pendant la semaine et sous différents formats, de venir échanger avec des intervenants experts, partager son expérience, de témoigner et partager son projet autour de sujets riches et d'actualités qui font la ville numérique de demain.

Cet évènement s'adresse aux professionnels de tous secteurs d'activités, des professionnels du numérique, des étudiants et de tous ceux qui s'intéressent à l'innovation et à l'entrepreneuriat.. Il alterne différents formats innovants d'interventions: Journée Pro, Grand Public, Business Meetings, Soirée French Tech, Showroom expérimental, Accélérateur éphémère Edtech.



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

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

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

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



### Enedis partenaire pour la 3<sup>ème</sup> année de l'espace Markers à la Gamers Assembly

Enedis a renouvelé pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive son engagement en tant que partenaire officiel de l'espace Markers à la Gamers Assembly 2017 qui s'est tenue au Parc des expositions de Poitiers du **15 au 17 avril 2017**.

Cet espace a pour but de découvrir toutes les étapes de la création d'un jeu vidéo grâce à un parcours organisé : de l'assemblage de l'ordinateur avec une initiation à la soudure jusqu'à la réalisation des images, en passant par un atelier sur l'interface homme-machine (robotique) ou la création d'une bande son.

Enedis affirme par ce partenariat son ancrage dans le territoire et la modernité de ses métiers transformés par le numérique.



La communauté de communes Haut Val de Sèvre, la ville de Saint Maixent l'École et Enedis se sont associés autour d'un projet fédérateur et citoyen mené et réalisé par les jeunes.

Un atelier créatif à destination des 12-17 ans a été mis en place pour



valoriser un espace public. Le support, le poste de distribution public d'électricité de la rue Chalon, a été mis à disposition par Enedis. Dans le cadre de son partenariat avec Enedis l'association MIPE (Mission pour l'Insertion et Pour l'Emploi) a nettoyé et préparé les murs. Les jeunes ont pu ensuite réaliser la fresque, accompagné par un graffeur professionnel. Ce chantier s'est déroulé du **10 au 13 juillet 2017**.

Soucieuse de faire vivre ses valeurs de développement durable et de solidarité, engagée aux cotés des acteurs de l'insertion économique, Enedis accompagne les projets de territoire.



Avant / Après



### Saint-Eloi : les jeunes de l'association SEVE ont embelli deux postes électriques

L'Espace Jeunesse de l'Association Saint Eloi Vivre Ensemble, la ville de Poitiers et Enedis se sont associés pour métamorphoser deux postes électriques situés Boulevard St Just à Poitiers.

Du **10 au 19 juillet 2017**, les jeunes de l'association ont effectué les fresques sous l'œil de l'artiste, Saïd Boucenna, qui a réalisé les croquis en amont avec eux. L'objectif était d'intégrer les deux postes dans leur environnement. La fresque a été élaborée à partir d'un échange entre l'artiste et les participants sur la manière dont ces derniers imaginent l'avenir et leurs rêves de voyage. Cette action a permis aux jeunes de la maison de quartier de réaliser un projet commun ayant une dimension environnementale et artistique mais aussi d'acquérir les techniques en lien.

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

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



## Réalisation d'une fresque sur le poste de distribution de «Bagot» à Bonneuil-Matours

Enedis et la ville de Bonneuil-Matours se sont associées pour métamorphoser le poste électrique situé rue de Saintonge. Des jeunes de la commune ont effectué la fresque sous l'œil de l'artiste qui a réalisé les croquis.

Le but de la fresque est évidemment de faire en sorte que le poste s'intègre d'avantage dans son environnement mais il permet avant tout à des jeunes de réaliser un projet commun et de réaliser un travail ayant une dimension environnementale et artistique. Enedis se réjouit de pouvoir accompagner ce projet.





### Réalisation d'une fresque sur un poste de distribution public d'électricité à Châtellerault

L'Association Département de Sauvagerie de l'Enfant à l'Adulte (ADSEA), Enedis et la ville de Châtellerault se sont associées pour métamorphoser le poste électrique situé Rue David D'Angers à Châtellerault.

Elle a été inaugurée **le 8 Novembre** en présence des élus, de l'artiste et des jeunes qui ont réalisés cette fresque.

Les jeunes l'ont effectué sous l'œil de l'artiste Thomas Guibert qui a réalisé les croquis de cette 21<sup>ème</sup> oeuvre urbaine signé par la mention «Murmure visuel».

Le but de la fresque est évidemment de faire en sorte que le poste s'intègre d'avantage dans son environnement mais il permet avant tout à des jeunes de réaliser un projet commun et de réaliser un travail ayant une dimension environnementale et artistique.

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



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



## Enedis renouvelle son soutien à la Fondation Poitiers Université

Enedis s'associe à la Fondation Poitiers Université pour créer une chaire sur l'intérêt du sport santé dans le milieu de l'entreprise, dans une perspective de développement personnel et de mieux être des collaborateurs. L'objectif de cette chaire est de constituer un consortium international avec les partenaires de la région SUDOE (régions Nouvelle Aquitaine et Occitanie - Pyrénées - Méditerranée en France, Espagne et Portugal) dont le thème général serait : Les politiques publiques en faveur de l'activité physique et de la santé à l'épreuve de l'appropriation par les acteurs et les territoires.

## Les animations au pied des immeubles d'Enedis

La Direction Territoriale Vienne et Deux-Sèvres d'Enedis a conçu une malle pédagogique pour sensibiliser le public aux économies d'énergie dans l'habitat. Elle permet également de découvrir l'utilisation et les avantages du compteur Linky.

Pour accompagner le déploiement du compteur à Poitiers, une cinquantaine d'animations seront réalisées, à partir du mois d'avril, par le PIMMS et l'association « Les petits Débrouillards » en partenariat avec Enedis dans les halls d'immeubles des quartiers concernés. L'animation dure 20 minutes pour 1 à 7 personnes et propose aux participants de se questionner sur les consommations électriques dans l'habitat.



## Enedis partenaire de l'association Les Petits Débrouillards

Enedis et Les petits débrouillards mènent ensemble une action de développement d'une malle pédagogique sur les consommations électriques domestiques « Compter pour économiser ». L'objectif de la malle pédagogique est de faire prendre conscience au public des consommations électriques domestiques du logement par usages et ainsi d'avoir les clés pour mieux maîtriser sa consommation d'énergie.

Cette animation a été portée en avril à Poitiers lors de la Gamers Assembly ainsi qu'à la fête de l'énergie qui s'est déroulée en Octobre au parc des expositions.

### **Appel à projets sur la thématique de l'inclusion numérique**

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale et sociétale, Enedis est un acteur historiquement engagé dans le soutien à des initiatives associatives. Elle affirme son engagement sociétal à travers un grand nombre d'actions et apporte un soutien humain et financier aux associations de son territoire.

Dans ce contexte Enedis a lancé son troisième appel à projets organisé au mois de juin 2017. Le principal objectif était de mettre en lumière et de soutenir financièrement des projets régionaux.

Le projet devait être présenté par une association picto-charentaise type loi 1901 et se dérouler sur le territoire d'un ou de plusieurs départements de la Charente, la Charente-Maritime, la Vienne et les Deux-Sèvres. Il devait également porter sur la thématique de l'inclusion numérique.

Enedis a donc récompensé 6 associations des départements de l'ex région Poitou-Charentes sur le salon National de l'Economie Sociale et Solidaire à Niort jeudi 19 octobre 2017.

- Centre information Jeunesse Angoulême (Charente) pour le projet « le vrai du faux : ateliers d'éducation aux médias numériques »
- Centre Socio culturel du Barbezilien Barbezieux Saint Hilaire (Charente) pour le projet « Tiers lieu au service du numérique »
- GIP Maison de l'emploi / Mission locale de haute Saintonge avec le projet « Plateforme mobilité »
- E2C Vienne et Deux-Sèvres Châtellerauld avec le projet « Le numérique, véritable outil d'insertion et créateur de lien social »
- Régie de quartiers DIAGONALES La Rochelle (Charente-Maritime) avec le projet « InserTech
- PIMMS Poitiers avec le projet « Passeport social numérique ».

Cet appel à projets visait à soutenir et promouvoir les projets innovants concourant de façon concrète aux objectifs suivants :

- Un accès à l'emploi facilité par la maîtrise des outils bureautiques et web
- Un accès aux services publics essentiels par la connaissance et l'apprentissage d'internet
- Une reconnaissance professionnelle et personnelle accrue par la maîtrise des savoirs numériques

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

Les Lauréats lors de la remise des chèques



## Enedis partenaire de l'association **Entreprendre Pour Apprendre Poitou-Charentes**

L'association «Entreprendre Pour Apprendre Poitou-Charentes» a pour mission d'initier les collégiens et lycéens du Poitou-Charentes à la création et à la vie d'une entreprise grâce au concept de «mini-entreprise», en leur apportant un cadre juridique, des outils pédagogiques et des conseils.

L'objectif d'une «mini-entreprise» est de permettre aux jeunes de découvrir le monde de l'entreprise, son fonctionnement, ses contraintes, ses métiers, en travaillant sur un cas concret et de rencontrer des chefs et des cadres d'entreprises.

Dans ce contexte, Enedis apporte son concours à l'association d'une part financièrement et d'autre part en participant aux jurys de l'association et aux suivis de «mini-entreprises».

## AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE



### Enedis poursuit son partenariat avec le réseau des Professionnels du Numérique

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



### Enedis et Pourquoi Pas La Ruche, ensemble pour lutter contre la fracture numérique

Enedis et l'association Pourquoi Pas La Ruche se sont associés pour lutter contre la fracture numérique. Une aide financière d'un montant de 2000 € a été versée à l'association, afin que celle-ci mette gratuitement à disposition un espace informatique aux habitants du quartier des 3 cités en recherche d'emploi. Pourquoi Pas La Ruche a financé un ordinateur portable notamment grâce à ce partenariat.



### Enedis partenaire du Stade Poitevin Volley Ball

Enedis et le Stade Poitevin Volley Ball partagent des valeurs communes : Formation, performance, innovation, et partage. C'est pourquoi Enedis s'est engagée à ses côtés dans le cadre sa saison 2016/2017.



## Enedis partenaire du Poitiers Basket 86

Enedis et le Poitiers Basket 86 partagent des valeurs communes : Formation, performance, innovation, et partage. C'est pourquoi Enedis s'est engagée au côté du PB86 et ceux depuis 3 ans.



## Partenariat avec la SATE86 pour lutter contre la fracture numérique

Enedis en Vienne et la SATE 86, association d'insertion durable de demandeurs d'emploi, ont signé une convention de partenariat sur l'inclusion numérique le **6 janvier 2017**.

Dans le cadre de sa politique de transition numérique, Enedis est un acteur historiquement engagé dans le soutien à des initiatives associatives. Elle affirme son engagement sociétal à travers un grand nombre d'actions et apporte un soutien humain et financier aux associations de son territoire.

C'est pour cela, qu'Enedis a souhaité apporter une aide financière d'un montant de 2000€ à l'association, afin que celle-ci puisse mettre à disposition gratuitement aux demandeurs d'emploi des équipements informatiques en vue de faciliter leur accès à l'Espace Informatique.



## 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.



### Reconduction de la convention entre Enedis et les fédérations de la Vienne et des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique

Enedis et RTE (gestionnaire du Réseau de Transport Electrique) mettent la prévention et la sécurité au cœur de leurs actions.

Cette politique, menée depuis de nombreuses années fait partie des missions incontournables de ces entreprises et est intégrée dans les engagements de Service Public signés par Enedis et RTE avec l'Etat.

Dans la Vienne et les Deux-Sèvres, chaque année, des campagnes d'informations sur les mesures de prudence à respecter dans la pratique de l'activité de pêche à la ligne lorsqu'elle s'exerce à proximité de leur réseau de distribution d'électricité et de transport d'électricité, sont menées par Enedis et RTE afin de toucher le plus grand nombre de personnes.

Les Fédérations de la Vienne et des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique se positionnent comme des partenaires naturels dans cette mission d'information et de sensibilisation.

Enedis, RTE et les Fédérations de la Vienne et des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique considèrent qu'il est de leur intérêt commun de mener en partenariat cette action de sensibilisation, c'est pour cela qu'une convention a été reconduite entre les 3 partis pour la période 2018-2019.

### Intervention sur la prévention des risques électriques dans les lycées agricoles

Enedis en Poitou-Charentes et la MSA (Mutualité Sociale Agricole) partagent une volonté commune : sensibiliser le monde agricole aux risques électriques.

La Direction Territoriale Vienne et Deux-Sèvres d'Enedis et les Lycées Agricoles de Venours, Thuré et Melle se sont alors associés, pour proposer une matinée consacrée à la prévention des risques électriques.

Enedis a fait découvrir aux étudiants les particularités du réseau de distribution électrique ainsi que les risques électriques inhérents à la pratique de leur activité professionnelle.

Ces action de sensibilisation a été une véritable réussite au vue de la richesse des échanges entre les intervenants et les élèves.

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



## Action Mailing à l'attention des loueurs de matériel BTP et Agricole

Une action mailing à l'attention de la quarantaine de loueurs de matériel BTP et agricole de la Vienne et les Deux-Sèvres a été réalisée en **juillet**

**2017.**

Celle-ci a permis de leur adresser un courrier et des dépliants de la nouvelle campagne de prévention d'Enedis à mettre à disposition de leurs clients dans leurs points de ventes.

En tant qu'acteur de la location de matériel, ils jouent un rôle déterminant dans cette campagne. En portant le message de prévention auprès de leurs clients pour les sensibiliser aux risques électriques, ils agissent pour leur sécurité.



## Formation des référents tempête, un acteur clé en cas de crise

Le **12 décembre 2017** s'est tenue une formation à Poitiers dans les locaux de l'Agence de Conduite Régionale pour une trentaine des référents tempêtes de la Vienne et des Deux-Sèvres.

Enedis a organisé cette formation afin de leur fournir les clés pour gérer efficacement les situations de crise. Le contenu de celle-ci était axé principalement sur les différentes étapes à effectuer sur le terrain dans les heures suivant un évènement climatique majeur. Emmanuel Bouquet, interlocuteur privilégié des collectivités locales a également expliqué les différents types de réseaux électriques (basse et moyenne tension), le fonctionnement des postes de transformations et de leurs accessoires. Les modes de communication privilégiés avec les cellules de crise d'Enedis ont aussi été détaillés.

Les référents tempêtes ont terminé la journée par une visite de l'Agence de Conduite Régionale assurée par son responsable, Fabrice Vriet. Cette agence a pour rôle d'assurer la sécurité et la sûreté du système électrique 24 heures/24 et 7 jours/7.



## **LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE**

Forte de ses 720 salariés, qui sillonnent la région Poitou-Charentes, de ses 5 sites d'implantation sur 5 communes de la Vienne et des Deux-Sèvres, de ses activités quotidiennes sur le terrain et de ses évolutions technologiques, Enedis est une entreprise qui joue un rôle significatif dans l'économie locale.

Enedis confie des prestations au tissu local et contractualise des marchés travaux avec des entreprises de proximité.

Chaque année, Enedis en Poitou-Charentes recrute de nouveaux collaborateurs dont une majorité par le biais de l'alternance. En 2017, 21 nouveaux collaborateurs et 21 alternants complètent les équipes en Poitou-Charentes.



## 1.4. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018

### L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

#### Prolongation du Protocole PCT pour 5 ans à compter du 1er janvier 2017

La FNCCR et Enedis ont signé en date du **1<sup>er</sup> janvier** un nouvel avenant au protocole relatif au versement par Enedis aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement, de la part couverte par le tarif, dit Protocole «PCT», prolongeant l'application dudit protocole de 5 années, soit jusqu'au 31 décembre 2021. Ce 3<sup>e</sup> avenant encadre un nouveau dispositif de traitement de la PCT directement entre les autorités concédantes et les Directions régionales d'Enedis sans faire appel à l'intermédiaire d'un tiers.

#### Réseaux électriques intelligents (REI)

Trois projets pour le déploiement industriel à grande échelle des smart grids- SMILE (Bretagne & Pays de la Loire), FlexGrid (PACA), You&Grid (Nord)- ont continué leurs travaux en 2017.

En complément des accès aux financements du Programme d'investissements d'avenir (50 millions d'euros *via* Ademe) dont peuvent bénéficier ces projets, Enedis, en **janvier** 2017, a démarré son programme d'investissements de 40 millions d'euros dans les réseaux électriques de distribution des zones concernées, afin de constituer le socle REI à partir des technologies en cours d'industrialisation.

#### Publication de la loi n° 2017-227 du 24 février 2017 ratifiant les ordonnances n° 2016-1019 du 27 juillet 2016 relative à l'autoconsommation d'électricité et n° 2016-1059 du 3 août 2016 relative à la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables et visant à adapter certaines dispositions relatives aux réseaux d'électricité et de gaz et aux énergies renouvelables

Cette loi, publiée le **25 février**, confirme le cadre et les règles applicables de la mise en œuvre de l'autoconsommation individuelle et crée, dans le code de l'énergie, un chapitre V dans le 3<sup>e</sup> livre (Dispositions relatives à l'électricité) dédié à l'autoconsommation. Elle introduit également la notion d'autoconsommation collective. Le décret n° 2017-676 du 28 avril 2017 relatif à l'autoconsommation d'électricité, modifiant les articles D. 314-15 et D. 314-23 à D. 314-25 du code de l'énergie, précise notamment le rôle des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité dans la mise en œuvre des opérations d'autoconsommation collective.

#### Enedis mobilisée pour réalimenter les 640 000 clients touchés par la tempête Zeus

Cinquième tempête depuis le début de l'année 2017 et également suivie de plusieurs autres, la tempête «Zeus» des **6 et 7 mars** a été la plus exceptionnelle par sa violence et son ampleur géographique (Bretagne, Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Aquitaine Nord, Auvergne, Sillon rhodanien, Alpes, Limousin, Poitou-Charentes, Pyrénées Landes, Languedoc-Roussillon, Nord Midi-Pyrénées, Midi-Pyrénées Sud et Bourgogne). Des rafales de vent pouvant aller jusqu'à 190 km/h dans le Finistère ont provoqué de nombreux dégâts sur le réseau de distribution et plus de 600 000 clients ont été privés d'électricité. La Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) a été aussitôt déclenchée et les équipes d'Enedis se sont

mobilisées : soit plus de 3 500 techniciens, les entreprises partenaires, les centres appels dépannages, les agences de conduites régionales, pour parvenir à réalimenter 90 % des clients privés d'électricité en moins de 48 heures le 7 mars.

### Création de l'European Distribution System Operators Association for Smart Grids (EDSO4SG)

Le **19 mai**, Enedis et tous les acteurs de la distribution d'électricité et de gaz (environ 170 gestionnaires de réseaux de distribution français) ont signé un protocole d'accord pour mettre en commun leurs moyens et compétences autour des services numériques, notamment par la création d'une association dédiée : EDSO4SM. Cette association, présidée par Christian Buchel, en charge du numérique et de l'Europe chez Enedis, a vocation à fédérer tous les distributeurs européens autour des outils numériques nécessaires à la transformation du système électrique et pour accompagner le développement des Smart Grids.

### L'open data d'Enedis enrichi des données de production d'électricité

Enedis est investie dans une démarche de mise à disposition de données pour mieux répondre aux attentes de ses clients (acteurs du système électrique, collectivités locales, clients particuliers...). Ainsi, l'entreprise est le premier distributeur d'électricité européen à s'être engagé dans l'open data et à avoir communiqué le bilan électrique (volumes d'électricité consommée par secteur d'activité et produits par filière, analysés au regard des conditions climatiques), la description du réseau de distribution d'électricité, le panorama des installations de production raccordées au réseau ou en attente de raccordement, les données de consommation des différents segments de clients (résidentiel, agriculture, industrie et tertiaire). Depuis **mai 2017**, les données de production d'électricité annuelle et par filière calculées à la maille d'un regroupement d'environ 2 000 habitants en moyenne (maille Iris) sont également publiées en open data. L'ensemble des données publiées est disponible sur le site internet d'Enedis <http://www.enedis.fr/open-data> ou sur la plateforme d'open data d'Enedis <http://data.enedis.fr/>.

### Entrée en vigueur des tarifs TURPE 5 HTA/BT au 1<sup>er</sup> août 2017

Les nouveaux Tarifs d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE 5 HTA/BT) dans le domaine de tension HTA ou BT sont applicables depuis le **1<sup>er</sup> août** et ont fait l'objet d'une augmentation de 2,71 % à cette date.

### Engagement d'Enedis pour la Santé-Sécurité des salariés et promotion de la charte Santé-Sécurité en particulier auprès des entreprises d'élagage

Enedis a réaffirmé la priorité donnée à la sécurité pour tous les salariés intervenant sur les chantiers, qu'ils soient salariés d'Enedis ou d'entreprises prestataires, à travers notamment l'élaboration en concertation d'une charte Santé-Sécurité dans l'objectif de développer une culture de prévention, de sécurité et de vigilance partagée. Le **22 novembre**, à l'occasion du Salon des maires et des collectivités locales, la Fédération Nationale des Entrepreneurs des Territoires (FNEDT) s'est engagée à promouvoir la charte Santé-Sécurité signée entre les Directions régionales d'Enedis et ses entreprises prestataires, et tout particulièrement auprès des entreprises d'élagage-abattage, représentant plus de 300 prestataires répertoriés et intervenant à proximité des ouvrages électriques dans des conditions souvent délicates.

## Publication de l'arrêté du 30 novembre 2017 relatif à la prise en charge des coûts des raccordements aux réseaux publics d'électricité, en application de l'article L. 341-2 du code de l'énergie

Cet arrêté, publié le **3 décembre**, vise à faire évoluer la prise en charge d'une partie des coûts de raccordement au réseau public d'électricité : il précise les taux de réfaction s'appliquant aux consommateurs et introduit un barème de prise en charge des coûts de raccordements des installations de production d'énergies renouvelables.

## Philippe Monloubou reconduit à la présidence du Directoire d'Enedis

Le Conseil de surveillance d'Enedis du **15 décembre** a nommé pour un nouveau mandat de 5 ans le nouveau Directoire d'Enedis et a reconduit Philippe Monloubou à la présidence de celui-ci.

## Nouveau modèle de contrat de concession

Le **21 décembre**, la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France urbaine, Enedis et EDF ont signé un accord-cadre consacrant le nouveau modèle de contrat de concession. Vingt-cinq ans après l'accord de 1992, cet accord modernise la relation d'Enedis et d'EDF avec les autorités concédantes, tout en garantissant la qualité du service concédé.

Ainsi, le nouveau modèle de contrat de concession réaffirme l'attachement de ses signataires au modèle concessif français de la distribution et de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, deux missions du service public de l'électricité, ainsi qu'aux principes de solidarité territoriale, d'égalité de traitement et de péréquation tarifaire nationale.

Il intègre, par ailleurs, les enjeux et les évolutions législatives et réglementaires liés à la transition énergétique (réseaux électriques intelligents, autoconsommation, mobilité électrique...), au redécoupage et aux nouvelles compétences des territoires (compétence d'autorité concédante des communautés urbaines de plus de 250 000 habitants et des métropoles) et à la transformation numérique en prévoyant notamment une transparence accrue des informations à destination des autorités concédantes.

Enfin, par ce nouveau cadre contractuel, Enedis souhaite renforcer le dialogue avec les autorités concédantes sur les investissements réalisés sur le réseau, ainsi que leur visibilité, en s'engageant dans un nouveau dispositif de gouvernance des investissements basé sur une programmation des investissements à long terme (schéma directeur des investissements) et à moyen terme (plans pluriannuels sur 4 ou 5 ans).

## Loi n° 2017-1839 du 30 décembre 2017 mettant fin à la recherche, ainsi qu'à l'exploitation des hydrocarbures et portant diverses dispositions relatives à l'énergie et à l'environnement

Cette loi, publiée le **31 décembre**, mettant fin à la recherche ainsi qu'à l'exploitation des hydrocarbures et portant diverses dispositions relatives à l'énergie et à l'environnement, a introduit la notion de réseau intérieur des immeubles à usage principal de bureau, appelés aussi «réseaux intérieurs des bâtiments». Ces réseaux intérieurs ne peuvent être installés que dans les immeubles de bureaux appartenant à un propriétaire unique et ne comprenant aucun logement. Le propriétaire d'un réseau intérieur au sens



de cette loi peut abandonner ses droits sur ledit réseau en vue de son intégration au réseau public de distribution auquel il est raccordé, après remise en état à ses frais, pour satisfaire aux conditions techniques et de sécurité réglementaires et législatives.

## **LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018**

### **Comité du Système de la Distribution Publique d'Electricité (CSDPE)**

Le Comité du Système de Distribution Publique d'Electricité (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. La première réunion du CSDPE, le 23 novembre 2017, a permis de valider le règlement intérieur du comité et d'élaborer sa feuille de route pour le 1<sup>er</sup> semestre 2018. Une concertation sera notamment engagée avec l'ensemble des parties prenantes pour déterminer le format de remontée des conférences loi NOME.

### **Le Conseil d'Etat annule la délibération du TURPE 5 HTA/BT**

*Le 9 mars 2018, dans un arrêt faisant suite à un recours d'Enedis, le Conseil d'Etat annule la délibération du TURPE 5 HTA/BT et demande à la CRE d'en prendre une nouvelle d'ici au 1er août 2018*

Le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) acquitté par les usagers, est déterminé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et révisé tous les 4 ans environ. Ce tarif représente près de 95 % des recettes d'Enedis.

A la suite de la délibération de la CRE du 17 novembre 2016, définissant les nouveaux tarifs TURPE 5 (HTA/BT) applicables au 1er août 2017, Enedis avait demandé au Conseil d'Etat leur annulation pour différents motifs de fond et de forme. D'autres parties prenantes (EDF, le ministère de l'énergie et la fédération CFE-CGC) avaient également déposé des recours contre ces délibérations.

Ce sont ces recours qui viennent d'être jugés par le Conseil d'Etat, qui a prononcé l'annulation des 2 délibérations TURPE 5 (HTA/BT).

Le Conseil d'Etat avait déjà annulé un précédent tarif d'acheminement (TURPE 3) le 28 novembre 2012.

Dans son arrêt du 9 mars 2018 le Conseil d'Etat, reconnaît le droit pour Enedis d'être rémunérée à la hauteur des coûts qu'elle a supportés et juge que les traitements tarifaires de la période 2006-2008 nécessitent de réévaluer à la hausse l'assiette des actifs rémunérés au taux sans risque.

Le Conseil d'Etat précise que cette annulation ne prendra effet qu'au 1<sup>er</sup> août 2018, afin de laisser le temps à la CRE de prendre une nouvelle délibération d'ici là.

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

En attendant, les tarifs actuels sont considérés comme définitifs et aucune facture rectificative ne sera donc adressée aux usagers.

## 1.5. 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 de réseau 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.

Enfin, le réseau exploité par Enedis est constitué, à la fin d'année 2017, de 1 357 779 km de réseau HTA et BT, dont 47 % en souterrain et 71 % en techniques souterraine ou torsadé. Les 640 688 km de réseau HTA sont à 49 % en souterrain et les 717 090 km de réseau BT sont à 91 % en techniques souterraine ou torsadé.

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

Dans le cadre de ses travaux, Enedis prend en compte la dimension « intégration esthétique » pour les nouveaux ouvrages construits.

Au cours de l'année 2017, les ouvrages mis en service sur la concession par le concessionnaire Enedis sont constitués :

- de 100 % de canalisations souterraines pour ce qui concerne le réseau HTA construit,
- de 84 % de canalisations souterraines pour ce qui concerne le réseau BT construit.

#### TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)

	2016	2017
En agglomération	85%	95%
Hors agglomération	-	-
En zone classée	-	100%
Total	85%	95%

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

Pour l'année 2017, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 84 880 € HT.

Opération d'amélioration esthétique du réseau public dans le  
cadre de l'article 8 (en €HT)

Route de Coulonges

84 880 €



## L'INSTALLATION DE TRANSFORMATEURS A L'HUILE DE COLZA

Enedis installe en Poitou-Charentes des transformateurs électriques isolés à l'huile végétale industrielle. Initialement, ce sont prioritairement les sites sensibles d'un point de vue environnemental qui en sont équipés (zones à la bio-diversité sensible, zones inondables, éco-quartiers...).

Au 31 décembre, le nombre de transformateurs de ce type installés sur les départements de la Vienne et des Deux-Sèvres est le suivant :

### TRANSFORMATEURS À HUILE VÉGÉTALE

	2016	2017
Nombre de transformateurs installés	21	26

## LE TRAITEMENT DES TRANSFORMATEURS CONTENANT DU PCB

Comme d'autres industriels, ENEDIS et les collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau public ont utilisé par le passé des transformateurs isolés au PCB (polychlorobiphényles), démarche considérée à l'époque comme un atout en matière de sécurité incendie.

La réglementation de 2003 imposait d'éliminer avant le 31 décembre 2010 tous les transformateurs contenant plus de 500 ppm (partie par million) de PCB, et ENEDIS a tenu ses engagements.

Le programme s'est poursuivi depuis 2013 avec la mise en conformité de transformateurs contenant plus faiblement des PCB (teneur entre 50 et 500 ppm).

Conformément au Décret n° 2013-301 du 10 avril 2013, le plan fourni par ENEDIS au ministère de l'environnement prévoit de décontaminer ou d'éliminer tous les appareils avant le 31 décembre 2025.

Le tableau ci-après expose les réalisations au cours de l'année 2017 sur le territoire de la Direction Territoriale Enedis Vienne et Sèvres :

### SUIVI DES PCB

	2017
Nombre de transformateurs dépollués	2
Nombre de transformateurs détruits	27

## 1.6. 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 en 2017, environ 209 conventions sur le domaine aérien pour l'utilisation des appuis communs ont été signées, ainsi que 36 conventions sur le domaine souterrain.

De même, plus de 1 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 150 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain.

L'augmentation du nombre de signatures de conventions pour l'utilisation du réseau se traduira, dès 2018, par une augmentation significative du linéaire de fibre optique posée. En lien étroit avec les autorités concédantes, Enedis confirme ainsi son rôle d'acteur essentiel pour le déploiement du Très Haut Débit sur le territoire métropolitain.



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

### 2.1. La qualité d'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 2017, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	14,2	<b>19,2</b>	<b>35%</b>
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	14,0	<b>14,2</b>	<b>2%</b>
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	<b>0,0</b>	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	7,6	<b>8,2</b>	<b>9%</b>
<i>Dont incident Poste source</i>	0,0	<b>0,0</b>	-
<i>Dont incident réseau HTA</i>	2,2	<b>0,8</b>	<b>-66%</b>
<i>Dont incident réseau BT</i>	5,4	<b>7,5</b>	<b>39%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	6,5	<b>6,0</b>	<b>-8%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	0,2	<b>0,9</b>	<b>416%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	6,3	<b>5,1</b>	<b>-19%</b>

(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).

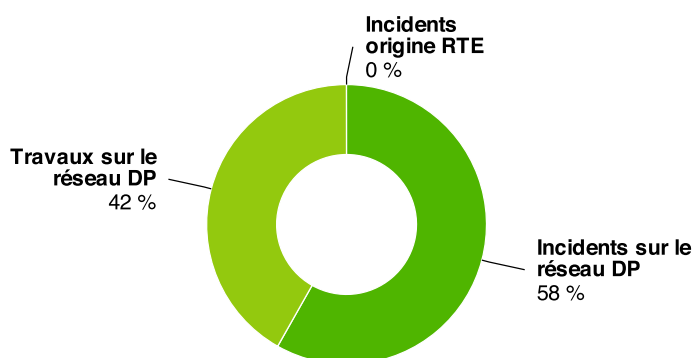
(2) Conformément à la décision de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence 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).

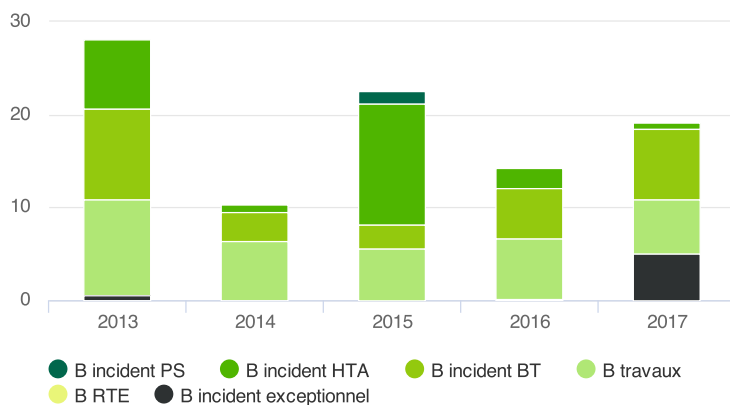
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

ÉVOLUTION DU CRITÈRE B AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES (EN MIN)



Au niveau national :

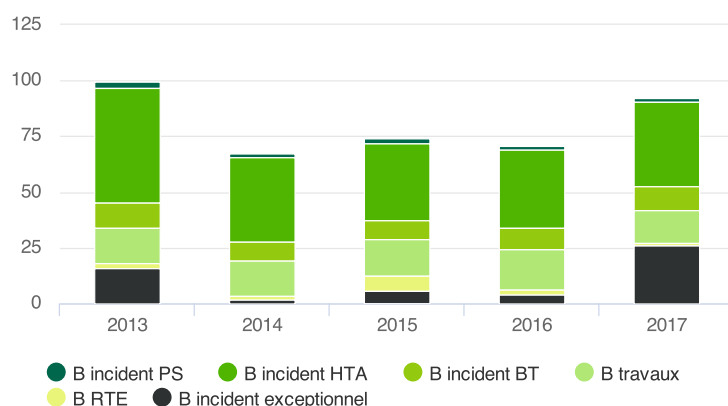
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

L'année 2017 a été marquée par des tempêtes exceptionnelles au 1<sup>er</sup> trimestre et par un mois de décembre perturbé :

- Egon (mi-janvier) a fortement touché la Normandie et la Picardie ;
- Kurt, Leiv et Marcel (début février) ont entraîné des coupures d'électricité principalement sur la Nouvelle Aquitaine et particulièrement les départements Charente et Charente-Maritime ;
- Zeus (début mars) a traversé une grande partie de la France de la pointe bretonne à la Côte d'Azur, touchant notamment la Bretagne et l'Auvergne ;
- la tempête Ana (décembre) a marqué, avec des vents forts, les régions Pays de la Loire et Centre Val de Loire, ainsi que par de la neige collante sur les Hauts-de-France.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 64,3 minutes en 2017, soit au même niveau que l'année 2016.

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



Ces bons résultats depuis 4 ans (l'année 2017 ayant été marquée par de nombreux aléas climatiques : en janvier tempête Egon dans le Nord, début février tempête KLM sur la nouvelle Aquitaine, début mars tempête Zeus de la Bretagne à la Côte d'Azur...) confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis. En 2017, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

## Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 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 20 000 nouveaux producteurs pour 2 GW de puissance par an. 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 priorités, équilibrés entre zones urbaines et zones rurales, associés au développement des smart grids et à la modernisation des programmes de maintenance.

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

## LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

### NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	49	171	249,0%

*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).*

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

## 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 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 (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.

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	0	0	-
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,0%	0,0%	-

L'article D322-4 du Code de l'Énergie (décret 2007-1826 du 24 décembre 2007) et ses arrêtés d'application fixent les niveaux et les prescriptions techniques en matière de qualité de l'électricité sur les réseaux publics de distribution et de transport. En termes de tenue de tension, le niveau de qualité global sur le réseau public de distribution est respecté si le pourcentage de clients mal alimentés n'excède pas 3 %.

Avec un taux de CMA de 0,2 % pour l'année 2017, Enedis respecte les attendus du décret sur le territoire du département des Deux-Sèvres.

## 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017

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

### La politique d'investissement d'Enedis : INVESTIR POUR LA QUALITE



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

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

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

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

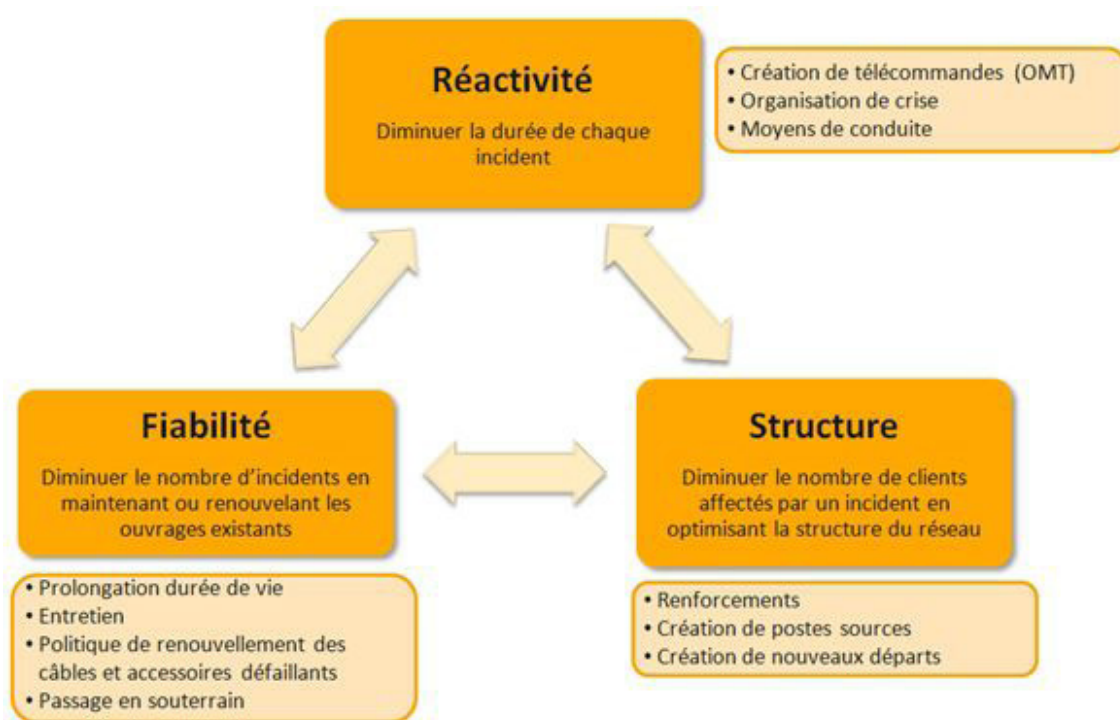
#### Le levier «fiabilité» : Diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- par la réalisation d'opérations de Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages,

- par une politique d'entretien appropriée,
- par une politique de renouvellement des câbles et accessoires défectueux,
- en réalisant des mises en souterrain.

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

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



## LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2017

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2017, 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 2017.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	348	418
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	1 013	692
2.1 Performance du réseau	937	534
Dont renforcement	2	19
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	811	421
Dont moyens d'exploitation	124	94
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	76	158
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	41	85
Dont sécurité et obligations réglementaires	8	41
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	27	32
3. Linky	1 285	639
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	0	55
Total (en k€)	2 646	1 804

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des principales dépenses d'investissement du concessionnaire en 2017 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu sur un support «clé USB»** (voir annexe 2).

Par ailleurs, Enedis réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Dans ce cadre, Enedis peut notamment réaliser dans des postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession, mais alimentant les clients de celle-ci :

- au cours de l'année 2017, pour la concession, il n'a pas été réalisé de travaux d'investissement remarquable de ce type.

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

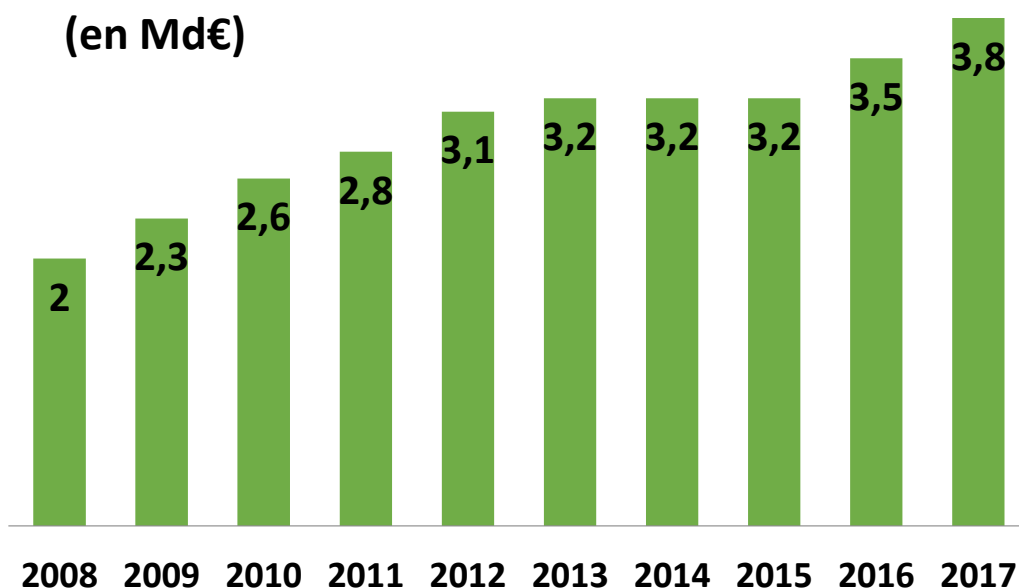
## Au périmètre national :

Les investissements d'Enedis en 2017 sont en croissance et s'élevèrent à 3,8 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky (612 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 2017, 1,2 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 363 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 16 250 mises en service d'installations de production). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue, elle est en hausse en 2017: les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,1 GW (2 GW en 2016), dont 1,3 GW pour l'éolien et 0,75 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2017, 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.

## Montant des investissements Enedis (en Md€)





## LA MISE EN ŒUVRE EN 2017 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

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

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

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

Ces travaux sont présentés dans l'ordre suivant :

- Les travaux dans les postes sources (pour information)
- Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs
- Les travaux au service de la performance du réseau
- Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

### LES TRAVAUX DANS LES POSTES-SOURCES

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ENEDIS, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

Les travaux dans les postes sources ont plusieurs finalités : sécuriser le réseau, répondre au développement, améliorer la qualité d'alimentation.

- Au cours de l'année 2017, il n'y a pas eu de travaux significatifs sur les installations «poste-source» situées sur la concession.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des principales dépenses d'investissement du concessionnaire en 2017 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu sur un support «clé USB»** (voir 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

## LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET PRODUCTEURS

Ces travaux se traduisent notamment par :

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

En 2017, ce type de travaux est notamment représenté (liste non exhaustive) par les opérations suivantes :

Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif horizontal							
NIORT (79)							
Rue du Fief Joly - Chemin du Chant des Alouettes							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA		Pose HTA		Pose BT		Poste construit
ST-FLORENT	PGOISE		0,051 km		0,531 km		1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			70,9	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)			54,4

Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif horizontal							
NIORT (79)							
Rue Léodile Béra							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA				Pose BT		
NIORT	LARGEA				0,175 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			26,9	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)			26,9

Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif horizontal							
NIORT (79)							
Rue du Fief Joly - Chemin du Chant des Alouettes							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA				Pose BT		
ST-FLORENT	PGOISE				0,239 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			26,2	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)			24,8

Raccordement des Clients HTA & BT > 36 kVA (SRU) - BT avec extension réseau							
NIORT (79)							
45, rue du Treillot							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA				Pose BT		
ST-FLORENT	VERDUN				0,234 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			23,5	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)			23,5

**Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif vertical**

NIORT (79)						
18, rue Pierre Antoine Baugier						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA				Pose BT	
NIORT	MOINDR				0,141 km	
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			23,3	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>23,3</b>

**Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif horizontal**

NIORT (79)						
4, boulevard Louis Tardy						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA		Pose HTA			Poste construit
ST-FLORENT	ROCHEL		0,043 km			1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			17,2	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>17,2</b>

**Raccordement des Clients HTA & BT > 36 kVA (SRU) - BT avec extension réseau**

NIORT (79)						
176, avenue de La Rochelle						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA			Dépose BT	Pose BT	
ST-FLORENT	ROCHEL			0,19 km	0,19 km	
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			15,8	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>11,6</b>

**Raccordement des Clients HTA & BT > 36 kVA (SRU) - HTA**

NIORT (79)						
200, boulevard Salvador Allende						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA			
ST-FLORENT	BOUEST	0,06 km	0,14 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			11,0	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>11,0</b>

**Secteur d'Aménagement Raccordement Individuel et Collectif avec Aménagement de réseau - Raccordement collectif horizontal**

NIORT (79)						
Rue Jean Perrin						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA					
NIORT	FIEF					
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			10,7	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>10,7</b>

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

## LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RESEAU

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations de :

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

En 2017, ce type de travaux est notamment représenté par (liste non exhaustive) les opérations suivantes :

rues René Bazin / Sablières / de la Blauderie							
NIORT (79)							
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
NIORT	LARGEA	0,514 km	0,541 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			71,3	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>			<b>68,9</b>

Rue Jeanneau							
NIORT (79)							
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
ST-FLORENT	PGOISE	0,584 km	0,567 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			68,3	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>			<b>66,9</b>

Rue du Prieuré							
NIORT (79)							
Remplacement du poste cabine haute "Prieuré"							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA	Dépose BT	Pose BT	Dépose Poste	Poste construit
NIORT	FONTEN	0,019 km	0,013 km	0,024 km	0,047 km	2	1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			55,0	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>			<b>55,0</b>

Fief Chapon							
NIORT (79)							
Remplacement du poste cabine haute "Fief Chapon"							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA			Dépose BT	Pose BT	Dépose Poste	Poste construit
NIORT	FIEF			0,06 km	0,06 km	1	1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			38,4	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>			<b>36,4</b>

Rue des Sablières						
NIORT (79)						
Renouvellement des fils nus faible section par un câble torsadé						
Description des ouvrages réalisés						
				Dépose BT	Pose BT	
				0,174 km	0,202 km	
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			28,5	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>27,6</b>

rue de l'Yser						
NIORT (79)						
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA			
ST-FLORENT	BERTHE	0,272 km	0,272 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			29,0	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>26,5</b>

Rue de Saint André						
NIORT (79)						
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA			
NIORT	MOINDR	0,332 km	0,346 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			40,0	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>22,3</b>

rue du vieux fourneau / rue Thibault de Boutteville						
NIORT (79)						
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA			
NIORT	MOINDR	0,442 km	0,442 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			21,0	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>19,9</b>

Programme ILD - Deux Sevres						
NIORT (79)						
Installation d'Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD) pour faciliter l'identification des incidents						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source						
NIORT						
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			28,6	<b>Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)</b>		<b>18,3</b>

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

## LES TRAVAUX LIES AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET REGLEMENTAIRES

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

En 2017, ce type de travaux est notamment représenté (liste non exhaustive) par les opérations suivantes :

Programme Terres Basse Tension						
NIORT (79)						
Programme d'amélioration des terres sur le réseau Basse Tension						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source						
NIORT						
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			34,0	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)		28,2

Cession du secteur de la Gavacherie à GEREDIS						
NIORT (79)						
Programme travaux dans le cadre de la cession du secteur de la Gavacherie à GEREDIS						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA	Dépose BT		
ST-FLORENT	ZUP	0,287 km	0,63 km	0,1 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			33,8	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)		23,9

91, rue de la gare						
NIORT (79)						
Déplacement du branchement de la Banque de France						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source	Départ HTA					
NIORT	CASERN					
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			6,6	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)		5,9

Programme Terres Basse Tension						
NIORT (79)						
Programme d'amélioration des terres sur le réseau Basse Tension						
Description des ouvrages réalisés						
Poste source						
NIORT						
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			8,3	Montant investi en 2017 (en milliers d'euros)		5,6

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2017, 327 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 134 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Les programmes de maintenance des ouvrages constituent un levier important d'amélioration de la qualité de fourniture. Les axes principaux de la politique de maintenance sont les suivants :

- Elagage avec une périodicité adaptée et abattage des arbres identifiés comme à risque pour le réseau public
- Actions de traitement des risques pour les tiers : mise en sécurité des ouvrages et traitement des situations d'ouvrage en déshérence
- Entretien préventif des réseaux, postes sources et télécommandes : on peut en particulier citer les visites de lignes aériennes HTA par hélicoptère, renforcées par des visites à pied qui permettent un diagnostic affiné et une priorisation des actions à entreprendre

Au cours de l'année 2017, les principales opérations d'élagage réalisées par le concessionnaire Enedis au périmètre des départements des Deux-Sèvres et de la Vienne sont résumées dans le tableau ci-dessous :

OPÉRATIONS D'ÉLAGAGE RÉALISÉES EN 2017			
	HTA	BT	Total 2017
Longueur de réseau traité (en km)	29	11	40
Nombre d'arbres abattus	128	1	129
Montant consacré à ces travaux (k€)	81	29	110

## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2018 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 :**

- de faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables- S3REnR) ;
- d'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 ;
- d'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 Prolongation de la Durée de Vie (PDV). 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 ;
- de 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 ;
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2018, 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 ;
- de poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- de 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.

## 3. Enedis, une priorité clients affirmée

L'année 2017 est marquée par une amélioration de la satisfaction clients, une baisse des réclamations et une ouverture de canaux digitaux, témoignant de l'engagement d'Enedis auprès de ses clients.

Elle est également caractérisée par un contexte réglementaire dense, du fait du changement du cadre de régulation incitative dès le 1<sup>er</sup> janvier et des évolutions de structure et de niveau tarifaires au 1<sup>er</sup> août.

Le déploiement de plus de 8 millions de compteurs communicants Linky à fin 2017 marque aussi une étape importante du projet industriel d'Enedis, avec des impacts significatifs sur le marché des particuliers et des professionnels et les systèmes d'informations associés.

En 2017, la mobilisation du domaine Client d'Enedis a permis de réussir le passage à la nouvelle période tarifaire du TURPE 5 et également d'atteindre de hauts niveaux de performance et de satisfaction des clients. Ces bons résultats sont liés, d'une part, à la mise en place d'une relation personnalisée avec les clients producteurs, clients CARDS et clients Grands Comptes nationaux et régionaux, et d'autre part, au renforcement de la digitalisation de la relation d'Enedis avec l'ensemble de ses clients par la mise à disposition d'outils modernisés et adaptés à leurs besoins.

Enedis s'affirme également en 2017 comme le partenaire de ses clients dans la transition énergétique, en leur permettant de mieux maîtriser leur consommation grâce à un accroissement des services en vue d'une meilleure communication des données de consommation.

### 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

Pour répondre efficacement aux attentes de ses clients, Enedis a accru la prise en compte des spécificités territoriales dans l'animation nationale des différents métiers en relation avec les clients finaux et les acteurs économiques.

À cet effet, l'animation interne des métiers au service des clients a été renforcée.

En direction des clients entreprises, Enedis a mis en place en 2016 des interlocuteurs privilégiés dédiés aux Grands Comptes Nationaux et Grands Comptes Régionaux, entreprises multisites implantées dans différentes régions. Cette démarche s'est poursuivie en 2017, et à fin 2017, il était répertorié environ 75 clients Grands Comptes Nationaux et 5000 clients Grands Comptes Régionaux.

Pour l'ensemble des clients, la création en 2017 d'un réseau «des ambassadeurs» du dispositif d'enquête de satisfaction, présent dans chaque Direction régionale d'Enedis, a permis de prendre en compte les spécificités de leurs attentes, par territoire, dans l'animation nationale qui leur est consacrée.

### LES RÉSULTATS

Qu'il s'agisse d'interventions (mise en service, résiliation, changement de fournisseur...) ou de relation clients, la performance des services d'Enedis atteint de bons niveaux sur l'ensemble des métiers du distributeur.

#### PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %) (Concession)

	2016	2017
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,7%	96,6%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6%	98,6%

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

Enedis complète les canaux traditionnels de relation avec ses clients, en développant de nouveaux espaces clients Web, ainsi que des services numériques associés. Enedis accroît ainsi la digitalisation de sa relation avec ses clients, tout en étant présente au cœur des territoires et accessible à travers les accueils téléphoniques traditionnels.

### **DIGITALISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENTS POUR UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ**

Enedis accroît sa présence sur les canaux digitaux au travers de son site internet enedis.fr, en développant de nouveaux espaces clients ou en renforçant ceux existants, et également grâce à de nouvelles fonctionnalités de son application mobile «Enedis à mes côtés». Ainsi, Enedis propose, par ces différents canaux, un ensemble de services améliorant la transmission de données, qu'il s'agisse de données générales accessibles à tous ou de données spécifiques accessibles à ses différents clients. Ce faisant, Enedis permet à chacun de ses clients de mieux connaître sa consommation d'électricité, et par là même d'agir sur celle-ci.

#### **Des espaces Web adaptés aux différents clients d'Enedis**

La prise en compte des spécificités des clients d'Enedis se reflète dans les différents espaces Web qui leur sont dédiés.

##### *Un nouvel Espace Particulier*

Un nouvel espace a été créé en 2017 pour les clients producteurs individuels d'électricité équipés d'un compteur communicant Linky et disposant d'un contrat de vente en totalité de leur électricité produite. Celui-ci leur facilitera notamment le suivi de leur production d'électricité.

Les clients «consommateurs» équipés d'un compteur communicant disposent d'un accès à leur courbe de charge et bénéficient d'un nouveau module d'analyse personnalisée de leur consommation d'électricité, leur permettant de mieux comprendre leurs habitudes de consommation et ainsi de choisir l'offre de fourniture la plus adaptée.

Par ailleurs, et pour l'ensemble des clients particuliers, cet espace est désormais accessible à tous les clients quel que soit le type de compteur dont ils sont équipés. Antérieurement, ces espaces n'étaient jusqu'alors réservés qu'aux seuls clients équipés de compteurs communicants. De nouvelles modalités de création de compte ont été mises en place, ainsi que des modules d'analyse graphique offrant une visualisation simplifiée des consommations, facilitant ainsi l'accès des clients à leurs données.

À fin 2017, plus de 200 000 clients ont ainsi ouvert un compte client dans l'Espace Particulier.

### *Un Espace Entreprise rénové*

Depuis février 2017, une nouvelle version de l'espace client entreprise a été mise en place. Avec une ergonomie refondue et de nouveaux services, le client peut télécharger les documents associés à chacun de ses contrats (duplicatas de factures, feuillets de gestion et bilan de qualité de fourniture). Les clients et les tiers expressément autorisés par eux peuvent obtenir la communication des données de mesure collectées par Enedis dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau public de distribution. Les demandes doivent être adressées par voie électronique à l'adresse [dataconsoelec@enedis.fr](mailto:dataconsoelec@enedis.fr).

L'espace client entreprise permet également aux entreprises d'accéder à l'historique de leurs données de consommation, de visualiser leurs Points de Relève Mesure (PRM), d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

Les clients ayant conclu un contrat d'accès au réseau direct avec Enedis (CARD) disposent quant à eux d'un accès à l'affichage et au téléchargement de leur courbe de charge mensuelle dans l'espace Web CARD, ainsi que d'un accès à l'historique de leurs données de consommation.

### *Les évolutions de l'Espace Collectivités*

L'Espace Collectivité a bénéficié en 2017 de plusieurs évolutions :

- la charte graphique a été entièrement refondue ;
- le Compte-Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC), depuis celui se rapportant à l'année 2016, est disponible au nouveau format (html), plus adapté à une consultation en ligne ;
- une rubrique « Compteur Linky » est créée pour rendre plus visibles les informations relatives à ce compteur telles que la carte du programme de déploiement, la documentation de présentation du compteur Linky et une foire aux questions ;
- la rubrique « Données énergétiques » a évolué : la demande d'accès à un historique de données individuelles ou agrégées est améliorée et complétée ;
- le téléchargement du catalogue des services d'Enedis et la souscription en ligne d'un service sont réalisables depuis 2017.

Ces évolutions viennent compléter les fonctionnalités déjà disponibles (cartographie du réseau, chantiers en cours, infos coupures, actualités...).

### **Les données en open data**

Depuis 2015, Enedis est devenue le premier distributeur d'électricité européen à publier en open data des données énergétiques. Les données consultables concernent de nombreux domaines et s'enrichissent chaque année : bilan électrique, consommation des clients résidentiels et des entreprises, qualité de fourniture d'électricité, raccordements des énergies renouvelables, flexibilités (capacités de clients à décaler leurs consommations), consommation de chaque quartier du territoire français, continuité d'alimentation, lignes et postes électriques....

L'ensemble des données publiées par Enedis est accessible sur le site <http://www.enedis.fr/open-data>.

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

Enedis, souhaitant s'adresser à tous ses clients, y compris ceux qui n'ont pas accès ou ne sont pas familiers avec la relation digitale, continue à garantir un bon niveau d'accessibilité de ses accueils téléphoniques.

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 **XX** (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr), rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 **XX** (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://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 **XX** (n° Urgence dépannage à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr), rubrique Aide et contact).

Enedis a renforcé son accueil téléphonique par la création d'équipes dédiées pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky. 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

L'année 2017 est caractérisée par un nombre de contacts client important, qui se traduit au niveau national par une hausse de 25 % des appels reçus sur les accueils téléphoniques d'Enedis, par rapport à 2016. L'accessibilité du Service Clients demeure néanmoins à un bon niveau (88,7 % d'appels traités), en baisse de deux points par rapport à 2016 (90,6 %).

Le Service Raccordement a connu en 2017 une augmentation des appels reçus de 15 % et, malgré cette charge supplémentaire, le taux d'accessibilité est de 87,4 %.

Enfin, l'accessibilité du Service Producteurs d'électricité se situe à un bon niveau de 90,7 % d'appels traités avec une hausse de 23 % des appels reçus.

#### ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (en %) (DIRECTION RÉGIONALE)

	2016	2017
Service Client	89,4%	<b>91,3%</b>
Service Raccordement	93,4%	<b>91,3%</b>
Service Producteurs d'électricité	94,9%	<b>98,0%</b>

#### Généralisation du service « AppelZen »

Avec « AppelZen », il est proposé au client particulier (appels raccordements, service clients et support Linky) d'être rappelé par un conseiller Enedis au plus tôt, lorsque son temps d'attente téléphonique constaté ou estimé est d'environ 3 minutes. AppelZen permet ainsi aux conseillers Enedis de servir plus rapidement les clients.

#### Urgence Dépannage Électricité

Au plan national, les crises climatiques de l'année 2017, plus nombreuses et de plus grande intensité qu'en 2016, ont fortement mobilisé les conseillers des sept Centres d'Appels Dépannage répartis sur le territoire. À titre d'exemple, lors de la tempête Zeus, survenue le 6 mars 2017, plus de 220 000 appels ont été reçus en une journée, soit environ 15 fois plus qu'en période « normale ».

Sur l'ensemble de l'année 2017, le volume d'appels reçus a fortement augmenté de 23,3 % par rapport à l'année 2016, expliquant le recul du taux d'accessibilité à 81,8 %.

#### ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

	Département		National	
	2016	2017	2016	2017
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	91,8%	<b>79,9%</b>	92,5%	<b>81,8%</b>
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	3 499	<b>4 170</b>	2 070 449	<b>2 505 048</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	984	<b>1 041</b>	675 423	<b>728 903</b>

\* 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 DEMANDES CLIENTS PLUS GLOBAL

L'écoute client d'Enedis s'est amplifiée en 2017 du fait de l'élargissement du périmètre de l'indicateur de performance relatif au traitement des réclamations, de l'augmentation des demandes des clients adressées *via* les réseaux sociaux, ainsi que de la prise en compte des demandes des clients réalisées en direct sur leurs comptes clients (live chat).

Enedis se doit aussi de suivre plus systématiquement les sites internet des associations de consommateurs, du Médiateur National de l'Énergie et de la presse, pour y « saisir les signaux faibles » et recueillir les remontées des clients qui concernent les métiers et services d'Enedis.

Enfin, en 2017, Enedis a concentré ses actions sur les réseaux sociaux et en particulier sur la page Facebook Enedis, sur les comptes Twitter national et régionaux d'Enedis et sur les forums web spécialisés.

**NOU  
VEAU**

### Les réclamations

L'année 2017 s'est caractérisée par une baisse du volume des réclamations reçues de 9,2 % par rapport à 2016, hors celles relatives au déploiement des compteurs Linky.

Depuis janvier 2017, la mesure du traitement des réclamations a connu, dans le cadre de la nouvelle régulation incitative TURPE 5, une évolution importante puisque le taux de réclamations traitées dans les 15 jours prend en compte les lettres d'attente liées à la qualité de fourniture, ainsi que les réclamations liées au compteur communicant Linky. Alors que l'objectif de référence fixé par le régulateur est de 90 % pour 2017, Enedis atteint une belle performance avec un résultat de 92,8 %. 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 2017, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant:

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2016 (%)	2017 (%)	2017 (Numérateur)	2017 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	-	84,5%	224	265

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



Au périmètre de la concession, les réclamations concernent, depuis 2017, tous les types de clients et se décomposent de la manière suivante :

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2016 (%)	2017 (%)	2017
Raccordements	-	4,9%	13
Relève et facturation	-	29,1%	77
Accueil	-	0,8%	2
Interventions techniques	-	59,2%	157
Qualité de la fourniture	-	6,0%	16
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>265</b>

### Les saisines du Médiateur National de l'Énergie (MNE) et du médiateur d'EDF S.A.

Les saisines des deux médiateurs connaissent un accroissement de 11 % en 2017 avec un volume s'établissant à 3500 saisines fin décembre. Cette augmentation peut s'expliquer par une meilleure connaissance du dispositif, puisque les coordonnées du MNE figurent, depuis 2017, sur l'ensemble des courriers adressés par Enedis à ses clients. Par ailleurs, le taux de réponses positives des médiateurs aux accords amiables a, quant à lui, fortement progressé puisqu'il atteint 76 %.

### Les réseaux sociaux et le live chat

Initiées depuis février 2016, les demandes des clients sur les réseaux sociaux ont connu un essor important en 2017 puisque leur volume a été multiplié par 8. La mise en place de discussion instantanée par des messages textuels sur la page contact du site enedis.fr depuis juin 2017 a également connu une belle progression : les demandes exprimées sur ce canal ont plus que triplé à fin décembre.



### L'ANCRAGE DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'année 2016 a vu naître de nouvelles enquêtes de satisfactions, délaissant ainsi les enquêtes historiques dites à « froid » pour des enquêtes à « chaud » envoyées par sms et mails dès le lendemain de la prestation.

Trois nouveaux baromètres annuels ont été mis en place, auprès des clients ayant eu une interaction avec Enedis : Particuliers et Professionnels (C5) / Entreprises (C2-C4) / Décideurs économiques (grands comptes et entreprises à forte influence).

Enfin, des enquêtes qualitatives plus approfondies 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.

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

Dans le cadre de l'amélioration continue des services d'Enedis, les clients « pas du tout satisfaits » (PDS) 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 satisfactions de l'année 2017, entièrement basés sur le nouveau dispositif de mesure de la satisfaction clients, sont en progression par rapport aux résultats du 2ème semestre 2016, également basés sur ce dispositif.

Comme en 2016, le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis sont les points les plus appréciés par les personnes interrogées en 2017. Ces clients valorisent également fortement le comportement des techniciens, plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les clients relèvent 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 moins satisfaits de la facilité à joindre le bon interlocuteur Enedis.

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	86,9%	Concession	83,4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	Département	98,1%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	Département	100,0%

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients au réseau public de distribution, les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	85,5%	Concession	100,0%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,1%	Concession	100,0%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,3%	Département	100,0%

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

En 2017, cette satisfaction diminue légèrement sur les segments entreprises C1-C4 avec 90,8 % contre 91,7 % en 2016, tandis qu'elle augmente pour les particuliers à 94,6 % contre 93,4 % en 2016, ainsi que pour les professionnels à 93,3 % contre 92,8 % en 2016.

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 %)**

	<b>Satisfaction maille nationale 2017</b>	<b>Satisfaction maille DR 2017</b>
Clients « Particuliers »	94,6%	<b>100,0%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	<b>91,2%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	90,8%	<b>95,7%</b>

## 3.4. Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, 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, avec une cible fixée par la CRE à 90 % du parc total à fin 2021, soit environ 34 millions de compteurs. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés.

A fin 2017, plus de 8 millions de compteurs ont été remplacés dans près de 4 600 communes.

Ces premiers 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. Près de 3 000 techniciens installent jusqu'à 25 000 compteurs par jour.

### **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 avec les maires et leurs équipes, afin de leur présenter le nouveau compteur électrique et les modalités d'intervention.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés se sont vues proposer des supports de communication, comme par exemple des affiches, des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie, des réunions d'information ont également été organisées. De nombreux dispositifs peuvent être menés et adaptés au territoire, afin d'accompagner au mieux et 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 factuellement aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 598 975 appels entrants ont été comptabilisés en 2017.

En complément, les clients peuvent se renseigner sur le site internet d'Enedis et y consulter la carte de déploiement, s'informer sur le nouveau compteur et poser leurs questions.

Par ailleurs, les clients, dont la pose du compteur nécessite leur présence, disposent d'un espace dédié sur lequel ils 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.

## LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

Le déploiement du nouveau compteur d'électricité est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Il vise notamment à apporter plus de confort aux clients et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire avait jusqu'à présent besoin de prendre rendez-vous peuvent désormais être réalisées à distance sans dérangement et à moindre coût.

- Avec Linky, les clients n'ont plus besoin de poser des heures de congés pour attendre le releveur, l'ouverture d'une nouvelle ligne est effective en seulement 24 heures contre 5 jours auparavant.
- Avec Linky, augmenter la puissance de son contrat d'électricité coûte 10 fois moins cher et c'est non facturé l'année qui suit la pose.

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle communicant offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser. Depuis le site internet gratuit et sécurisé, les clients disposent de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine, un mois. Ils sont en mesure de les comparer à celles d'autres foyers, de se fixer des objectifs de consommation ou encore de consulter la rubrique dédiée aux éco-gestes réalisée en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Autant de fonctionnalités permettant à chacun de s'approprier sa consommation et d'agir sur ses comportements énergétiques. Plus de 140 000 espaces personnels Linky étaient ouverts fin 2017.

Au-delà de ces avantages clients, Enedis en tant que concessionnaire se doit de moderniser et de pérenniser le réseau public d'électricité pour qu'il s'adapte aux nouveaux besoins énergétiques des particuliers et plus globalement de la société française que sont, à titre d'exemple, les énergies renouvelables, les bornes de véhicules électriques ou les éco-quartiers. Cette modernisation passe par l'installation de compteurs communicants, outil essentiel à la transition énergétique.

La multiplication des véhicules électriques par exemple, plus de 130 000 à date, nécessite l'installation de bornes de recharge sur le réseau. Ces infrastructures génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. La puissance électrique requise pour recharger une voiture électrique en seulement deux heures est l'équivalent de celle d'un immeuble entier. Avec le nouveau compteur, l'implantation de ces bornes de recharge sera optimisée en fonction des réalités techniques du réseau, garantissant ainsi l'équilibre entre tous les usages des clients.

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

### « ENEDIS À MES CÔTÉS », DE NOUVEAUX SERVICES POUR SUIVRE ET MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ AU QUOTIDIEN

Enedis a développé en 2015 une application mobile nommée « Enedis à mes côtés ». Cette dernière proposait historiquement, à l'ensemble des clients, des services liés aux coupures et la sécurité électrique. Ce support digital a intégré en 2017 de nouvelles fonctionnalités. Les clients, équipés du nouveau compteur, peuvent désormais visualiser, directement depuis leur téléphone portable, l'évolution de leurs

NOU  
VEAU

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

consommations électriques, se comparer avec des foyers similaires et relever des défis (challenges) sur les éco-gestes.

## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique pour les producteurs d'électricité, actuellement dénombrés à plus de 350 000 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.

Les fournisseurs d'énergie disposeront de données de consommation bien plus précises leur permettant de proposer des offres tarifaires adaptées aux besoins des clients.

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

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2017
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	76,7%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	20 363
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	1
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	19 204
Nombre de comptes clients ouverts**	474
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	234

\* 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 »**

En 2014, le site « Enedis-Connect » a été mis à disposition des clients particuliers et professionnels  $\leq 36$  kVA pour faciliter le traitement et le suivi de leurs demandes de raccordement.

En 2015, ce site a permis aux clients de déposer des demandes de :

- raccordement neuf pour une maison individuelle d'une puissance  $\leq 36$  kVA ;
- modification de raccordement d'une puissance  $\leq 36$  kVA ;
- suppression de raccordement d'une puissance  $\leq 36$  kVA.

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 » :

- le client qui souhaite bénéficier d'un raccordement provisoire doit comme auparavant faire sa demande au fournisseur d'énergie de son choix. Cette demande est ensuite transmise à Enedis pour réalisation du raccordement ;
- les demandeurs peuvent consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ils peuvent également dématérialiser certains actes de leur relation avec Enedis (signature électronique de l'engagement, échanges avec Enedis depuis le site internet...).

#### **Une nouvelle fonctionnalité pour les demandes de raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA) et leur suivi**

Les clients collectifs (aménageurs, lotisseurs) disposent, depuis janvier 2017, d'une nouvelle fonctionnalité appelée PRACMA (Portail RACcordement du Marché d'Affaires), disponible depuis le site Enedis, pour effectuer leur demande de raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA). Cette fonctionnalité était déjà ouverte aux clients individuels entreprises  $> 36$  kVA en BT ou en HTA. Ces clients peuvent suivre l'avancement de leur demande sur un espace qui leur est dédié, déposer des documents et recevoir des notifications par mail ou sms des principales étapes de leur projet.

## **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 et se sont lancées 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 (qui disposent désormais du pouvoir concédant) ou les communautés 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 94,7 % des cas en 2017 (contre 90 % en 2016).



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

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

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variation (en %)</b>
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	89,3%	<b>93,5%</b>	<b>4,8%</b>

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES EN 2018

#### Les services relatifs aux données sur l'Espace Particulier

En 2018, Enedis prévoit de nouveaux services accessibles pour les clients particuliers à partir de leur compte :

- demander la transmission de ses données de consommation à un tiers de son choix ;
- donner, arrêter ou visualiser ses consentements ;
- gérer des contrats multi-sites à partir du même compte.

#### L'évolution de l'Espace Entreprise

Les entreprises disposant d'un «contrat unique» signé avec leur fournisseur d'électricité bénéficieront d'un accès à leur courbe de charge effectif en 2018.

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

De nouveaux services verront le jour au sein de l'application mobile « Enedis à mes côtés » :

- gestion de crise ;
- auto-relevé ;
- alerte dépassement seuil consommation...

#### Le traitement simplifié et unifié des clients Grands Comptes multi-sites

Enedis adapte le traitement de ses clients Grands Comptes multi-sites, équipés d'un compteur Linky, afin de leur donner une visibilité sur l'ensemble de leurs sites. Ainsi, un client multi-sites disposant de 31 500 Points de livraison (PDL) aurait reçu 31 500 courriers d'information (des centaines par mois), au fil du déploiement des compteurs Linky sur ses différents sites. Avec cette nouvelle possibilité, les courriers d'information sont supprimés et remplacés par des échanges de fichiers enrichis par les clients et Enedis. Au-delà d'une vision d'ensemble de ses sites donnée aux clients, ce nouveau traitement permettra de diminuer les réclamations, d'optimiser les prises de rendez-vous et de faciliter la pose des compteurs difficilement accessibles. D'autres acteurs, comme les bailleurs sociaux, sont intéressés par ces services pour leurs propres compteurs (services généraux) et également pour communiquer avec leurs locataires.

#### L'optimisation tarifaire des clients CARD

Un nouvel outil d'optimisation tarifaire, expérimenté en 2017, destiné aux clients Entreprises ayant souscrit un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD), sera déployé en 2018. Il ouvrira la possibilité aux clients d'optimiser leur puissance souscrite et /ou leur formule tarifaire (y compris avec période mobile) grâce à des simulations permettant de restituer instantanément les gains économiques en fonction des choix tarifaires retenus. Ainsi, les conseillers clients Entreprises d'Enedis pourront leur répondre en temps réel et leur offrir un service personnalisé.

## LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY EN 2018

L'installation des nouveaux compteurs électriques repose sur un plan de déploiement ambitieux et rigoureux qui s'intensifiera au fil des mois et 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.

D'ici fin 2018, 16 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.

## ÉVOLUTIONS 2018 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

### Le nouveau barème de raccordement (version 5)

Le projet du nouveau barème de raccordement, élaboré en 2017 et transmis à la CRE, avec le rapport de consultation, au cours du premier trimestre 2018, devrait être mis en œuvre durant l'été 2018.

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

- Utilisation des coûts réalisés de la régulation incitative de la CRE pour déterminer les prix des branchements et des extensions de réseau (Plus d'hypothèses sur les % des séries de prix, sur les articles...).
- Une lecture plus simple pour le client => Passage de 169 à 67 cas de facturation :
  - Passage de 4 zones «qualité» à 2 zones de facturation (urbaine et rurale) :
    - une zone ZFA (Zone Facturation A) correspondant aux zones «qualité» 1 et 2 (communes rurales et petites agglomérations) ;
    - une zone ZFB (Zone Facturation B) correspondant aux zones «qualité» 3 et 4 (grandes agglomérations et grandes villes) ;
  - Fusion des cas souterrain et aérien pour les branchements complets :
    - plus grande lisibilité pour le client => plus d'ambiguïté entre le cas aérosouterrain et le cas aérien ;
    - la part de l'aérien est faible (environ 8 % des branchements complets) ;
  - Diminution du nombre de cas de facturation pour les raccordements producteurs => passage de 27 cas de facturation possibles à 3 cas de facturation ;
  - Tableaux de prix sont à l'arrondi en € HT.
- Un barème V5 qui s'étend à la majorité des modifications de branchements.

### Évolution du Portail RAccordement du Marché d'Affaires (PRACMA) pour les grands producteurs

Les grands producteurs disposent de l'application PRACMA depuis janvier 2018 pour saisir leur demande de raccordement 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 à l'article 32C du 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	2016	2017
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	7 985	<b>7 886</b>
<i>Dont clients HTA</i>		1 736	<b>1 721</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		5 104	<b>5 162</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>		1 104	<b>1 106</b>
<i>Dont autres</i>		41	<b>-103</b>
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		393	<b>440</b>
<i>Dont raccordements</i>	2	179	<b>242</b>
<i>Dont prestations</i>	3	214	<b>198</b>
<i>Autres recettes</i>	4	243	<b>210</b>
Chiffre d'affaires		8 621	<b>8 535</b>
Autres produits		1 525	<b>1 425</b>
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	745	<b>830</b>
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	611	<b>513</b>
<i>Reprises sur amortissements</i>		14	<b>72</b>
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		3	<b>62</b>
<i>Dont autres types de reprises</i>		11	<b>10</b>
<i>Reprises sur provisions</i>		597	<b>441</b>
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		48	<b>61</b>
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		550	<b>379</b>
<i>Autres produits divers</i>	7	169	<b>82</b>
<b>Total des produits</b>		<b>10 146</b>	<b>9 960</b>

# 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	2016	2017
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		4 419	<b>4 502</b>
<i>Accès réseau amont</i>	8	2 418	<b>2 500</b>
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	669	<b>679</b>
<i>Redevances de concession</i>	10	53	<b>53</b>
<i>Autres consommations externes</i>	11	1 279	<b>1 270</b>
<i>Matériel</i>		350	<b>332</b>
<i>Travaux</i>		45	<b>47</b>
<i>Informatique et télécommunications</i>		171	<b>157</b>
<i>Tertiaire et prestations</i>		395	<b>407</b>
<i>Bâtiments</i>		242	<b>229</b>
<i>Autres achats</i>		76	<b>99</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		561	<b>512</b>
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	254	<b>253</b>
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	307	<b>259</b>
Charges de personnel	14	1 055	<b>1 048</b>
Dotations d'exploitation		2 210	<b>1 968</b>
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	1 089	<b>1 115</b>
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		665	<b>693</b>
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		424	<b>422</b>
<i>Dont autres amortissements</i>		0	<b>0</b>
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	0	<b>0</b>
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	1 121	<b>853</b>
Autres charges	18	272	<b>297</b>
Charges centrales	19	419	<b>392</b>
<b>Total des charges</b>		<b>8 937</b>	<b>8 718</b>

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
<b>Montant</b>	20	1 209	<b>1 243</b>

## 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)		
	2016	2017
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	1 209	<b>1 243</b>
Charge supplémentaire	290	<b>465</b>
Produit supplémentaire	0	<b>0</b>
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	<b>919</b>	<b>778</b>

## 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 2017 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 2017, entre la clôture de l'exercice 2017 et celle de l'exercice 2016 (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 2017.

## 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 2017.

## 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 2017.

## 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 2017.

#### **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 immobilisations et des stocks 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 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 2017.

#### **Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions**

Ce poste est constitué :

- des reprises d'amortissements de financements du concédant ;
- d'autres reprises d'amortissements ;
- des reprises de provision pour renouvellement (PR) ;
- d'autres types 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 essentiellement localisées 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 2017.

#### **Note 7 - Autres produits divers**

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

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

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 2017.

## 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 2017.

## 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 2017.

## 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 2017.

### Note 11 - Autres consommations externes

Les autres consommations externes font l'objet d'une présentation détaillée en 6 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).

### 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 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2016)

+ (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2016).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2017.

### 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 2017.

### 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 2017.

#### **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 au niveau de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2017.

#### **Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement**

Pour la concession, conformément au contrat de concession, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages.

#### **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 2017.

#### **Note 18 - Autres charges**

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

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non systématiquement 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 2017.

### **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 2017.

### **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.

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	7 989	-103	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	242	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Prestations	197	1	Au prorata du localisé	0,1%
Autres recettes	6	204	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Production stockée et immobilisée	360	471	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	123	389	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	62	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	10	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	61	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	379	Au prorata du nombre de clients	3,1%
<i>Autres produits divers</i>	0	82	Au prorata du nombre de clients	3,1%

# 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	2 500	Au prorata des consommations	2,8%
Achats d'énergie	0	679	Au prorata des consommations	2,8%
Redevances de concession	53	0	Non applicable	-
Matériel	129	203	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	1,5%
Travaux	26	21	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Informatique et télécommunications	0	157	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Tertiaire et prestations	0	407	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Bâtiments	0	229	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres achats	21	77	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Contribution au CAS FACÉ	253	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	3,2%
Autres impôts et taxes	118	141	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Charges de personnel	229	819	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	1,9%
Dotations aux amortissements DP	1 115	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	693	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	422	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Dotations aux provisions pour renouvellement	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres dotations d'exploitation	0	853	Au prorata du nombre de clients	3,1%
Autres charges	55	241	Au prorata du nombre de clients	3,1%

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

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



#### 4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

##### ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (CONCESSION)

	2017
Produits	173
Charges	184
Produits - charges	-11

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

Le code de l'énergie donne à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) la compétence pour fixer les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) des gestionnaires de réseaux.

Ces tarifs, fixés pour une durée moyenne de 4 ans, ont fait l'objet d'une nouvelle décision tarifaire par la CRE dans une délibération du 17 novembre 2016, publiée le 28 janvier 2017 au *Journal officiel*. Ainsi, le TURPE 5 HTA-BT est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2017 en remplacement du TURPE 4 HTA-BT.

La délibération de la CRE prévoit une augmentation moyenne des tarifs de 2,71 % différenciée par segment de clients et associée à une refonte des menus tarifaires proposés.

Ainsi, compte tenu de l'évolution de la répartition des coûts portés par chaque niveau de tension, cette évolution au 1<sup>er</sup> août 2017 s'est traduite par :

- une baisse moyenne de -0,64 % pour les utilisateurs raccordés en HTA ;
- une hausse moyenne de +1,37 % pour les utilisateurs raccordés en BT > 36 kVA ;
- une hausse moyenne de +3,94 % pour les utilisateurs raccordés en BT ≤ 36 kVA.

A la suite de l'annulation par le Conseil d'Etat le 9 mars 2018 de la délibération de la CRE relative au TURPE 5 HTA-BT, les perspectives d'évolution des grandes rubriques de charges et de produits du concessionnaire seront fixées par la nouvelle délibération de la CRE qui devrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2018.

## 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 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 localisés 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.

Certains autres ouvrages (notamment ouvrages de branchement et comptage hors Linky) ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

### LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2017

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	10 107	3 429	6 678	13 486	939
<i>Dont aérien</i>	77	76	1	289	86
<i>Dont souterrain</i>	10 030	3 353	6 677	13 197	852
Canalisations BT	8 392	4 211	4 181	13 227	1 510
<i>Dont aérien</i>	2 157	1 322	835	4 097	971
<i>Dont souterrain</i>	6 235	2 888	3 346	9 131	539
Postes HTA/BT	3 674	2 736	938	5 702	1 133
Transformateurs HTA/BT	899	445	454	1 463	182
Compteurs Linky	1 721	105	1 616	1 721	0
Autres biens localisés	631	223	409	663	0
Branchements/Colonnes montantes	12 235	4 769	7 466	15 157	0
Comptage	1 523	920	603	1 523	0
Autres biens non localisés	261	143	118	265	0
<b>Total</b>	<b>39 442</b>	<b>16 979</b>	<b>22 463</b>	<b>53 207</b>	<b>3 764</b>

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût 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 2017, 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 :

<b>DURÉES D'UTILITÉ ESTIMÉES</b>	
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.

Selon une périodicité régulière, Enedis s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion).

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

## LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2017

### VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2017 (en k€) (MISE EN SERVICE)

	Valeur brute au 01/01/2017 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2017
Canalisations HTA	10 067	235	117	-312	10 107
<i>Dont aérien</i>	77	0	0	0	77
<i>Dont souterrain</i>	9 991	235	117	-312	10 030
Canalisations BT	8 406	131	36	-181	8 392
<i>Dont aérien</i>	2 186	15	0	-44	2 157
<i>Dont souterrain</i>	6 220	116	36	-137	6 235
Postes HTA/BT	3 599	147	0	-73	3 674
Transformateurs HTA/BT	916	20	0	-37	899
Compteurs Linky	1 153	575	0	-7	1 721
Autres biens localisés	548	86	0	-3	631
Branchements/Colonnnes montantes	12 103	205	21	-95	12 235
Comptage	1 795	39	0	-311	1 523
Autres biens non localisés	189	71	0	1	261
<b>Total</b>	<b>38 776</b>	<b>1 510</b>	<b>175</b>	<b>-1 018</b>	<b>39 442</b>

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2017.

Les **apports Enedis nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'Enedis dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'Enedis au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'Enedis.

## 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	22 247	<b>22 463</b>	<b>1,0%</b>
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	12 828	<b>12 976</b>	<b>1,2%</b>

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	7 203	<b>7 340</b>	<b>1,9%</b>

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	16 622	<b>16 827</b>	<b>1,2%</b>

Les **droits du concédant** correspondent aux enregistrements comptables dans les comptes 229. Ils sont spécifiques à l'existence de passifs du patrimoine concédé.

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Provision	3 937	3 764

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité 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.

C'est la part R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

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

C'est la part R2, dite « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

#### MONTANT DE LA PART R1 (en €) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Part R1	53 111	53 111	0,0%

#### MONTANT DE LA PART R2 (en €) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Part R2	-	-	-

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2017 à votre département est le suivant :

#### DÉPARTEMENT

Montant (en k€)	4 628
-----------------	-------

#### 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.

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

MONTANT DE LA PARTICIPATION (en €) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Article 8 « Travaux environnement »	41 075	<b>84 881</b>	<b>106,6%</b>




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

- |   |            |
|---|------------|
| <b>1.</b> Les indicateurs de suivi de l'activité          | <b>112</b> |
| <b>2.</b> La liste détaillée des travaux réalisés en 2017 | <b>120</b> |
| <b>3.</b> Vos interlocuteurs chez Enedis                  | <b>122</b> |

# 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2017

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	123 270	<b>122 325</b>	-0,8%
Réseau torsadé	-	<b>0</b>	-
Réseau aérien nu	11 722	<b>11 722</b>	0,0%
Réseau total aérien	11 722	<b>11 722</b>	0,0%
Total réseau HTA	134 992	<b>134 046</b>	-0,7%
Taux d'enfouissement HTA	91,3%	<b>91,3%</b>	-0,1%

POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	0	<b>0</b>	-
Postes situés dans une commune urbaine*	250	<b>245</b>	-2,0%
Total postes HTA/BT	250	<b>245</b>	-2,0%
<i>Dont postes sur poteau</i>	1	<b>1</b>	0,0%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	10	<b>8</b>	-20,0%
<i>Dont postes cabines basses</i>	129	<b>123</b>	-4,7%
<i>Dont autres postes</i>	110	<b>113</b>	2,7%

\* 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	119 597	<b>117 621</b>	-1,7%
Réseau torsadé	60 424	<b>59 480</b>	-1,6%
Réseau aérien nu	56 972	<b>54 172</b>	-4,9%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	748	<b>703</b>	-6,0%
Réseau total aérien	117 396	<b>113 652</b>	-3,2%
Total réseau BT	236 993	<b>231 273</b>	-2,4%
Taux d'enfouissement BT	50,5%	<b>50,9%</b>	0,8%

#### DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	14	14
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	-

\* Organe de manœuvre télécommandé.

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans, les lignes HTA et BT, ainsi que les postes HTA/BT de la concession :

#### OUVRAGES PAR TRANCHE D'ÂGE (en km ou en nb de postes) (CONCESSION)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	48	27	28
≥ 10 ans et < 20 ans	6	20	13
≥ 20 ans et < 30 ans	28	130	55
≥ 30 ans et < 40 ans	12	0	45
≥ 40 ans	40	54	104

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 2017

En 2017, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

#### CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)

	2016	2017
Souterrain	3 823	1 983
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	3 823	1 983
Dont pour information		
<i>Extension</i>	350	274
<i>Renouvellement*</i>	3 403	1 709
<i>Renforcement</i>	70	0

\* L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

## ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2016	2017
Souterrain	996	1 422
Torsadé	1 604	266
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	2 600	1 688
Dont pour information		
<i>Extension</i>	1 110	1 339
<i>Renouvellement*</i>	1 490	279
<i>Renforcement</i>	0	70

\* 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	0,7	0,7	0,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	-	-	-
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,7	0,7	0,7%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,3	9,1	43,5%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,1	3,0	43,5%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	0,4	-74,4%
Nombre de coupures sur incident réseau	21	25	19,0%
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	16	22	37,5%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	5	3	-40,0%

## Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

### COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	31	31	0,0%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	29	24	-17,2%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	2	7	250,0%
Temps moyen	7	6	-8,4%

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

### NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	-	-	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	897	645	-28,1%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	119	-	-
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	49	171	249,0%

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

## La fréquence des coupures

### FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,1	0,5	241,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,0	0,1	273,8%

### 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)		
	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	0,0%
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	0,0%

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, l'activité raccordement a continué à augmenter en 2017 (+3,6 % contre 1 % en 2016).

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	43	53	23,3%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	28	31	10,7%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	2	0	-100,0%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	13	22	69,2%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	6	12	100,0%
En HTA	1	2	100,0%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	50	67	34,0%

### 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 62,5 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	64	66	4,0%

### 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.

## ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS

Ainsi le délai moyen constaté en 2017 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 32,3 jours calendaires.

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 constaté en 2017, au niveau national, est de 34 jours calendaires (contre 29 jours en 2016).

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

<b>CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	63,3%	<b>52,3%</b>	<b>-17,5%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	46	<b>67</b>	<b>45,7%</b>

<b>PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	50,0%	<b>60,0%</b>	<b>20,0%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	32	<b>68</b>	<b>114,5%</b>

### **LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS**

En 2017, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 12,1 % avec 15 940 raccordements réalisés, contre 14 217 en 2016.

**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 :**

<b>RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variation (en %)</b>
Raccordements sans adaptation de réseau	4	<b>14</b>	<b>250,0%</b>
Raccordements avec adaptation de réseau	0	<b>0</b>	-



### 1.3. L'énergie injectée dans le réseau public par les producteurs

Au cours de l'année 2017, les producteurs raccordés au réseau public ont injecté les quantités d'énergie électrique exposées dans le tableau ci-dessous :

ENERGIE INJECTÉE PAR LES PRODUCTEURS SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION (MWH)	
	2017
Quantité totale	10 933
dont : production d'énergie électrique d'origine éolienne	s
dont : production d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	s
dont : autres types de production	s

Le sigle "s" remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des producteurs,

# 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2017.

### 2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.

- la liste des principales opérations de ce type réalisées en 2017 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.

### 2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de renforcement des réseaux, modernisation des réseaux, sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques.

- la liste des principales opérations de ce type réalisées en 2017 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.

### 2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

- la liste des principales opérations de ce type réalisées en 2017 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.



## 3. Vos interlocuteurs chez Enedis

### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

**Emmanuel BODIN**

emmanuel.bodin@enedis.fr

Directeur Territorial

05 49 44 72 53

**Emmanuel BOUQUET**

emmanuel.bouquet@enedis.fr

Interlocuteur privilégié

05 49 44 71 54

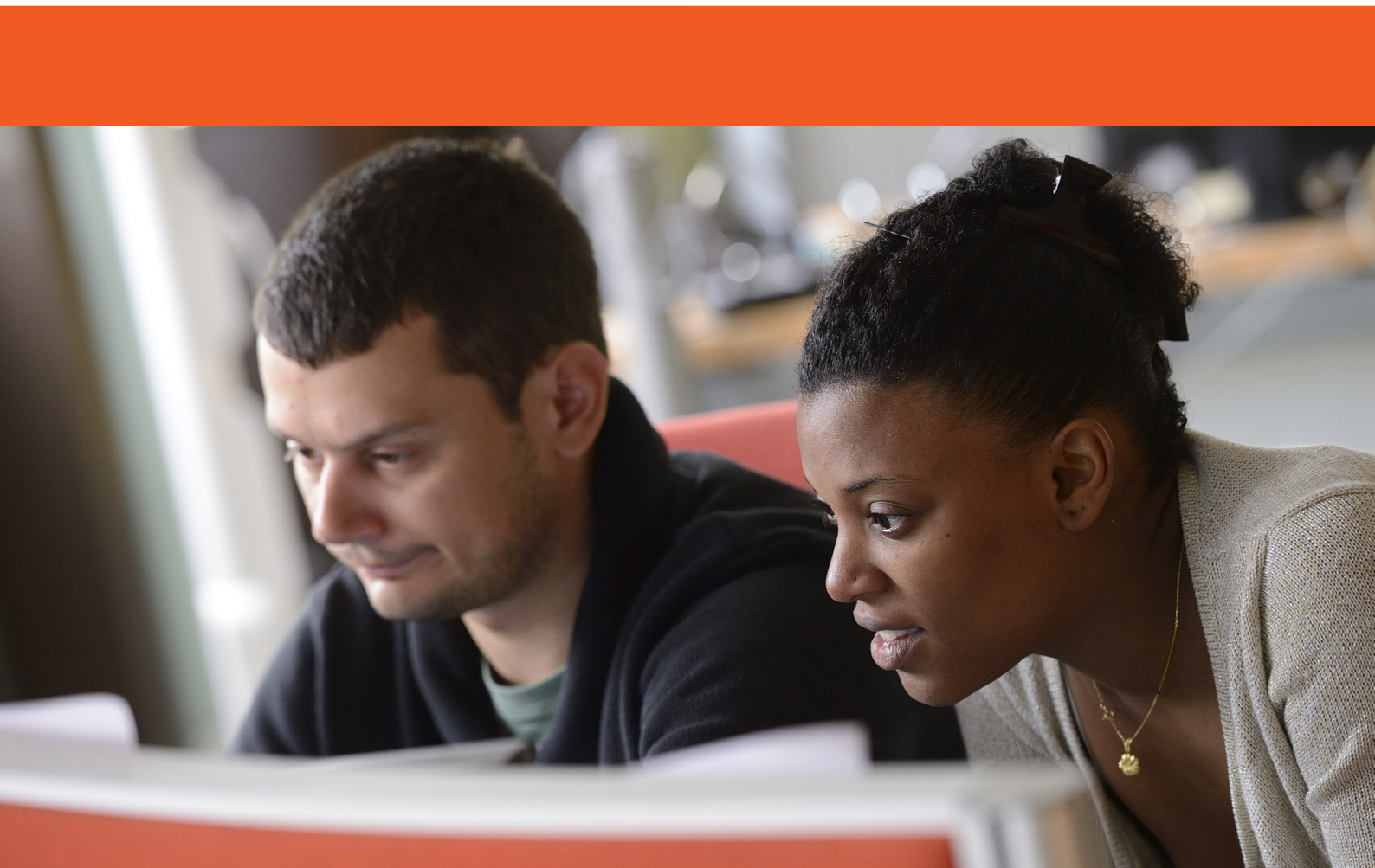
### L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS

Présente sur l'ensemble du territoire, Enedis en Poitou-Charentes est implantée sur 24 sites, dont 6 en Charente, 10 en Charente Maritime, 5 en Deux Sèvres et 3 en Vienne, avec au total 720 salariés qui rayonnent sur la région.

Les sites Enedis sur le territoire de la Direction Régionale Enedis Poitou-Charentes







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



<b>1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018</b>	<b>126</b>
1.1. Les faits marquants 2017	126
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018	133
<b>2. Les clients de la concession</b>	<b>138</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	138
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	143
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>146</b>
3.1. La satisfaction des clients	146
3.2. Les conditions générales de vente	151
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	153
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	159
3.5. La facturation des clients	163
3.6. Le traitement des réclamations des clients	170
<b>4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b>	<b>174</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	174
4.2. L'accompagnement des clients démunis	177
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	182
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	185
<b>5. Les éléments financiers de la concession</b>	<b>188</b>
5.1. Le chiffre d'affaires	188
5.2. Les coûts commerciaux	189

## 1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018

### 1.1. Les faits marquants 2017



#### UN NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION ÉTABLI EN CONCERTATION ENTRE LA FNCCR, FRANCE URBAINE, ENEDIS ET EDF

La FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF ont établi un nouveau modèle national de contrat de concession, modernisé, adapté au cadre législatif et réglementaire, favorisant la qualité des relations entre concessionnaire et concédant et permettant aux parties prenantes d'inscrire le service concédé dans la transition énergétique.

Deux nouveaux chapitres figurent au sommaire du nouveau modèle de cahier des charges :

- les engagements environnementaux et sociétaux du concessionnaire, avec, en particulier, l'accompagnement des clients de la concession pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations et leurs factures ;
- la communication des données relatives à la concession en cohérence avec le cadre réglementaire, avec notamment la proposition d'une dématérialisation du CRAC : le compte-rendu d'activité est d'ores et déjà accessible à partir d'un « espace AODE » privé et sécurisé.

Ce nouveau modèle améliore par ailleurs la description des principaux engagements d'EDF au bénéfice des clients de la concession.

L'accord-cadre, signé le 21 décembre 2017 par la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF, recommande le recours à ce nouveau modèle pour la signature des contrats de concession à compter de 2018.



DÉLIBÉRATION N° 2017-166  
6 juillet 2017

#### L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2017

Le 1<sup>er</sup> août 2017 est entrée en vigueur l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) – délibérations du 6 et 20 juillet 2017 – et acceptée par les ministres compétents – décision du 27 juillet 2017.

Ce mouvement tarifaire se traduit par une hausse moyenne de 1,7% HT pour les clients au Tarif Bleu. Le détail de cette évolution et l'impact sur la facture des clients sont présentés en 2.1.

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



#### EDF PRIMÉE POUR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT

Le palmarès de la 13<sup>e</sup> édition du Podium de la Relation Client 2017 BearingPoint-TNS Sofres a été décerné le 1<sup>er</sup> mars 2017 au Ministère de l'Économie et des Finances.

EDF a remporté, pour la seconde année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client, dans la catégorie « Entreprises de service ». Pour BearingPoint : « EDF gagne le premier prix Entreprise



de service pour la deuxième année consécutive. (...) l'entreprise continue de marquer des points en améliorant ses qualités de réponse aux demandes des clients et ses capacités digitales. »

Comment les clients jugent-ils la qualité de leurs relations avec les grandes marques de leur quotidien ? Depuis 2003, le Podium de la Relation Client répond à cette question. Plus de 4000 clients interrogés par Kantar TNS donnent leur avis sur le degré de qualité de la relation qui les lie avec les entreprises dont ils sont clients. Onze secteurs d'activité sont comparés sur des critères de performance communs : assurance, automobile, banque, distribution spécialisée, entreprise de service, grande distribution, plateforme de l'économie collaborative, plateforme E-commerce, tourisme, transport et enfin service public.



Téléchargez l'appli EDF & MOI



### EN 2017, L'APPLI EDF & MOI S'ENRICHIT

L'appli EDF & MOI s'est enrichie en 2017 d'une nouvelle fonctionnalité : « Mon Fil d'Actu ».

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et qui ont donné leur consentement peuvent désormais suivre, sur l'appli EDF & MOI, leur consommation au jour le jour exprimée en euros et y trouver de nombreuses fonctionnalités et plusieurs contenus ludiques.

« Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application.

L'appli EDF & MOI a fait l'objet de plus de 4,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 30 millions de visites en 2017.



### CINQUIÈME PARTICIPATION D'EDF À « 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 du 2 au 6 octobre 2017.

Pour cette cinquième participation, EDF a innové en créant une plateforme d'inscription en ligne sur le site edfparticulier.fr, à partir de laquelle les clients ont pu s'inscrire dès l'été.

Les équipes d'EDF ont donné rendez-vous aux clients dans le Centre de Relation Clients le plus proche de leur domicile pour leur faire découvrir les coulisses du fournisseur et échanger avec eux sur leurs attentes et préoccupations. L'objectif était ainsi de permettre à chaque visiteur de partager son expérience client avec les conseillers d'EDF sur le parcours digital, les réclamations, les économies d'énergie et la satisfaction.



### EDF À L'ÉCOUTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Le 29 mai 2017, s'est tenue la troisième édition du « T'chat Conso », un rendez-vous désormais bien installé entre les associations de consommateurs et le service Consommateurs d'EDF.

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

Le « T'chat Conso » se déroule en direct durant une heure, 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 285 connexions.



## PUBLICATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 30 mai 2017 son rapport d'activité 2016. Le rapport met en évidence la 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 100000 contrats de fourniture).

Dans cette édition, le MNE a insisté sur un sujet susceptible de dégrader la confiance des consommateurs dans le marché, dans un contexte de plus vive concurrence : « *la recrudescence de mauvaises pratiques de démarchage de la part de certains fournisseurs* ».

EDF met à la disposition de ses clients victimes de telles pratiques commerciales une adresse électronique dédiée. Des informations sont à la disposition des clients sur le site internet d'EDF : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/aide/arnaque-et-phishing.html>.

Les clients peuvent par ailleurs informer de ces agissements la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes (DGCCRF) *via* le formulaire présent sur son site internet ([www.economie.gouv.fr/courrier/4188](http://www.economie.gouv.fr/courrier/4188)).

Le rapport 2016 du MNE est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)

« Gardons le Cap ! » et ses partenaires :

**GARDONS LE CAP !**  
De notre consommation

Merci de ne pas jeter ce dépliant sur la voie publique

Je m'engage à participer aux 8 ateliers  
« Gardons le Cap ! »

Signature :

## ACTIONS D'EDF EN FAVEUR DE LA MAÎTRISE DE LA DEMANDE EN ÉNERGIE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) Haut Val de Sèvre, Habitat Sud Deux-Sèvres et le Conseil Départemental des Deux-Sèvres se sont associés pour mettre en oeuvre une **action collective**, autour de la vie quotidienne et de la gestion du budget d'un ménage, baptisée « Gardons le cap ! ». Dans le cadre de cette action, huit ateliers thématiques ont été proposés sur l'année 2017, dont un sur les économies d'énergie qui s'est déroulé le 24 novembre à

**l'Antenne Médico-Sociale de St Maixent L'Ecole**. Pour animer celui-ci, les organisateurs ont fait appel à Anne Forge, Correspondante Solidarité EDF sur le territoire, qui est venue faire passer le « **Code de l'énergie** » aux personnes qui s'étaient inscrites à cette session. Via cette animation interactive développée par un Conseiller Technique en Economie d'Énergie **d'EDF Commerce Grand Centre**, et au travers des questions posées sur « Tout ce qui consomme dans l'habitat », les quinze participants ont

bénéficié d'une sensibilisation aux économies d'énergie qui allait leur permettre de garder le cap sur leur consommation. Hormis les conseils simples à appliquer qui leur ont été dispensés, chacun d'entre eux a pu repartir avec une brochure EDF sur les éco-gestes et un élément de kit éco-énergie.

### **EDF PRÉSENTE, COMME CHAQUE ANNÉE, A PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX**

EDF a été fidèle en 2017 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 :

#### **78<sup>e</sup> Congrès de l'USH**

EDF était présente au 78<sup>e</sup> Congrès de l'Union sociale pour l'habitat (USH)\* qui s'est tenu à Strasbourg du 26 au 28 septembre 2017.

À cette occasion, EDF a présenté son concept « Mon Appart Eco-Malin » : un espace mobile spécialement aménagé qui se déplace au cœur des territoires pour porter des actions de maîtrise de la consommation d'énergie (cf. 4).



Intérieur de 'Mon Appart Eco-Malin'

\* 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 annuel de l'UNCCAS**

EDF était présente au Congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Reims les 17 et 18 octobre 2017.

EDF est intervenue en plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, et lors d'une conférence avec Claire Dutheillet, responsable du domaine Solidarité au sein de la direction Collectivités d'EDF. Cela a permis de témoigner de la réalité du travail mené sur le terrain entre EDF et les CCAS.

Confirmant leur volonté de poursuivre ce travail, EDF et l'UNCCAS ont renouvelé leur partenariat en signant, le 22 novembre 2017, une convention dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Fondée en 1926, l'UNCCAS est présidée par Joëlle Martinaux, adjointe au maire de Nice déléguée à la solidarité, aux affaires sociales et aux handicaps, vice-présidente du CCAS. L'UNCCAS est composée de plus de 4000 CCAS et CIAS adhérents (soit 6800 communes) dont l'action touche 70% de la population. L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5000 à 10000 habitants et plus de 2000 CCAS de communes de moins de 5000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer.

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

**EDF accompagne les petites et grandes entreprises locales dans la transition énergétique** et porte une attention particulière aux entreprises et artisans du bâtiment, acteurs majeurs de la transition énergétique sur les territoires. **Dans le cadre de ses nombreux partenariats sur le département des Deux-Sèvres**, avec la CPME, «le Cluster Eco-Habitat» (réseau des acteurs de l'éco-construction en Poitou-Charentes-Limousin), la CAPEB, la FFB, la CCI, le cluster des entreprises du Digital «SPN» (pour tout Poitou-Charentes) et les clubs d'entreprises des principales zones d'activités, **EDF Collectivités a été présente tout au long de l'année 2017** lors d'événements locaux, tels que des Salons et assemblées générales, des manifestations diverses, des visites références, des réunions...



## **EDF RENOUVELLE SES PARTENARIATS AVEC 3 ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

EDF a renouvelé en 2017 ses partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français. Depuis plusieurs années, EDF s'engage aux côtés des 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.

Signatures avec Véronique Fayet, présidente du Secours Catholique-Caritas France, le 28 février 2017, et avec Julien Lauprêtre, président du Secours Populaire Français le 21 mars 2017.



### **Partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français**

Les conventions de partenariat, signées par Jean-Pierre Frémont, directeur Collectivités d'EDF avec Véronique Fayet, présidente du Secours Catholique-Caritas France, le 28 février 2017 d'une part, et avec Julien Lauprêtre, président du Secours Populaire Français, le 21 mars 2017 d'autre part, prévoient la poursuite des actions engagées avec chacune des deux associations :

- Des formations pour les acteurs du Secours Catholique et du Secours Populaire afin d'améliorer l'information des personnes en difficulté sur le chèque énergie, les économies d'énergie, les programmes de rénovation solidaire ... EDF met également à la disposition des membres des deux associations un numéro de téléphone dédié, leur permettant d'entrer rapidement en contact avec les conseillers solidarité d'EDF, afin d'examiner des situations requérant une écoute privilégiée ;

- Des accompagnements personnalisés : EDF propose aux personnes identifiées par les associations une analyse de leur situation énergétique, ainsi que des conseils personnalisés (vérification que le contrat du client est adapté à sa consommation, conseils efficaces pour réduire les dépenses énergétiques, conseils sur les moyens de paiement ...).

### Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

EDF a également renouvelé en 2017 un partenariat important, 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 du partenariat a été formalisée par une convention signée le 17 mars 2017 par Christophe Robert, délégué général de la Fondation Abbé Pierre (ci-dessus, à droite), et Fabrice Gourdeulier, directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.

### Actions d'EDF pour la lutte contre la précarité énergétique sur votre territoire



Le 16 mai 2017, la Correspondante Solidarité EDF de la Vienne et des Deux-Sèvres, Anne Forge, a rencontré les responsables de la **Délégation Poitou – Deux Sèvres du Secours Catholique** pour échanger avec eux sur le déploiement de la convention nationale, signée entre le Secours Catholique et EDF, sur leur territoire. Il s'en est suivi **deux réunions à destination des bénévoles, l'une à Poitiers, l'autre à Niort**. La présentation de la politique solidarité mise en oeuvre par EDF, la compréhension d'une facture électricité EDF, le dispositif des Tarifs Sociaux de l'Energie (dont le TPN), le Chèque énergie (dispositif ayant succédé aux TSE depuis le 1er janvier 2018) et une information sur la Maîtrise de la Demande en Energie (MDE) ont été au coeur de leurs échanges.



## **LE CRAC : Désormais aussi en version numérique**

Depuis 2017, le concessionnaire propose à ses autorités concédantes une version entièrement numérique du CRAC : copie conforme, quant à son contenu, du CRAC sur support papier ou en version PDF remis à l'autorité concédante par le concessionnaire.

Cette version numérique du CRAC, qui a été construite comme un « mini-site » internet, est adaptée à une consultation aussi bien sur smartphone et tablette que sur ordinateur.

EDF a rendu cette version numérique accessible à partir de l'espace AODE, privé et sécurisé, mis à la disposition de chacune des autorités concédantes sur : [www.aode.edf.fr](http://www.aode.edf.fr)

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018

### EDF POURSUIT L'ACCOMPAGNEMENT DE TOUS SES 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 de toutes les 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>

**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.

**COMMENT EDF M'ACCOMPAGNE ?**

ARRIVÉ T-1 DANS MA COMMUNE ?

→ Un accompagnement par courrier et par e-mail

EDF me prévient environ 1 mois avant l'installation du compteur

Je patiente jusqu'à ce que mon compteur Linky™ devienne communicant ! Je serai informé par EDF dans les semaines suivant son installation : je pourrai alors bénéficier de tous ses avantages

→ Un accompagnement plus personnalisé pour maîtriser ma consommation d'électricité

Mon relevé de consommation est mis à jour dans e.équilibre

• Outil numérique d'analyse de la consommation d'électricité d'EDF

→ En savoir plus sur e.équilibre

#### La mise à disposition sur les espaces digitaux 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.

### LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE



À l'issue d'une expérimentation menée en 2016-2017 sur quatre départements métropolitains (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), pour laquelle EDF s'est pleinement mobilisée, les pouvoirs publics ont confirmé en 2017 la généralisation du chèque énergie à compter de 2018.

Pour mémoire, le chèque énergie vient en remplacement du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz.

Plusieurs adaptations ont été nécessaires dans les systèmes d'informations et les processus du concessionnaire pour intégrer avec rigueur ce nouveau dispositif. Il s'agit non seulement de prendre en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires de la

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

concession mais également de mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation au profit des clients bénéficiaires.



## **VERS DE NOUVELLES MODALITÉS DE COMPENSATION DES CONTRIBUTIONS AUX FONDS SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)**

EDF contribue aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dans les territoires. En faisant la somme de toutes les contributions versées par EDF aux FSL dans les territoires, EDF est le 1<sup>er</sup> contributeur après les collectivités territoriales.

Les montants des contributions aux Fonds Solidarité Logement sont déterminés par les partenaires des fonds qui décident de contribuer financièrement ; ces montants ne sont pas fixés par la réglementation.

Les contributions aux FSL ont été éligibles, jusqu'en 2017 inclus, à une compensation publique dans la limite d'un plafond fixé par la réglementation à 20 % des charges de mise en œuvre du TPN. La suppression du TPN au profit du chèque énergie a nécessité la définition de nouvelles modalités de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux FSL.

À cet effet, le décret n°2016-850 du 28 juin 2016 dispose que la contribution du fournisseur d'électricité ouvrira droit, « dans la limite d'un pourcentage de leur contribution fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie, à une compensation égale au produit du nombre de ses clients résidentiels au 1<sup>er</sup> janvier de l'année considérée, titulaires d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères, par un montant fixé par le même arrêté ».

Les deux paramètres précités ont été fixés respectivement à 90 % et à 1 euro, par arrêté du 6 avril 2018 publié au Journal Officiel du 19 avril 2018.



## **LES CONDITIONS D'ACCÈS DES CLIENTS À LEURS DONNÉES DE CONSOMMATION**

L'article 18 de la loi NOME du 7 décembre 2010 (codifié à l'article L 224-9 du code de la consommation) a prévu un accès gratuit par les consommateurs à leurs données de consommation. Comme annoncé par la loi, un décret pris après avis du Conseil national à la consommation (CNC) et de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) – décret n°2017-976 du 10 mai 2017 – a précisé les modalités d'accès aux données et aux relevés de consommation.

Ce texte avait également vocation à transposer certaines dispositions de la directive du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique (articles 9 à 11 et annexe VII relatifs à la facturation et à l'information).



### Ce qui est désormais prescrit :

- les consommateurs de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA équipés de compteurs communicants Linky™ doivent pouvoir accéder à leurs données de consommation *via* un espace sécurisé du site internet, l'espace Client pour EDF ;
- doivent être mis à la disposition des clients : les index mensuels, la consommation mensuelle et annuelle, la puissance maximale, les factures émises et, le cas échéant, la courbe de charge et les données quotidiennes ;
- le droit à la portabilité a vocation à s'appliquer à ces données ;
- le consommateur doit pouvoir, en outre, *via* son espace Client, effectuer des demandes à l'attention du gestionnaire de réseau de distribution sur la collecte de la courbe de charge et la transmission de données à son fournisseur (index quotidien, consommation quotidienne, puissance électrique maximale...);
- le décret prévoit des liens hypertextes vers le site du gestionnaire de réseau, celui du médiateur national de l'énergie et l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



### L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

En mai 2018 entre en application le 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.

Ce nouveau 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.

### Déjà sensibilisée à ces enjeux, EDF veille à la conformité de ses processus et systèmes d'informations aux dispositions de ce règlement européen, dont les points clés sont les suivants :

- le nouveau régime repose sur une logique de responsabilisation des acteurs, qu'ils soient « responsables de traitement » (donneurs d'ordre) ou sous-traitants. Tout organisme qui traite des données personnelles doit ainsi pouvoir justifier à tout moment de sa conformité aux obligations posées par le règlement (logique d' « accountability ») ;
- les droits des personnes sont renforcés : les entreprises ont l'obligation de recueillir explicitement et *via* un acte positif le consentement des personnes concernées pour de nombreux traitements et de leur offrir la possibilité de retirer facilement leur consentement à tout moment. Le règlement introduit un droit à la portabilité des données, c'est-à-dire la possibilité pour les personnes de récupérer une partie de leurs données dans un format standard. Les données peuvent ainsi être transmises facilement d'un système d'information à un autre, en vue de favoriser la concurrence ;

- pour assurer la protection des données, les responsables de traitement ont l'obligation de notifier les failles de sécurité (destruction, perte, altération de données personnelles...) à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et, le cas échéant, aux personnes concernées ;
- la nouvelle gouvernance interne de la protection des données repose sur un acteur clé : le délégué à la protection des données. Ce délégué, qui succède au Correspondant Informatique et Libertés (CIL), dont il reprend les attributions, est le véritable « chef d'orchestre » de la démarche permanente de mise en conformité. Ses missions consistent notamment à informer et conseiller l'organisme ainsi que ses employés, contrôler le respect du règlement européen, du droit national et des règles internes en matière de protection des données, coopérer avec l'autorité de contrôle et être le point de contact pour celle-ci ;
- le non-respect des obligations peut faire l'objet de sanctions pécuniaires renforcées par les autorités de contrôle (la CNIL en France) à hauteur d'un plafond de 20 millions d'euros ou, pour une entreprise (comme EDF), de 2% du chiffre d'affaires annuel mondial, voire 4% pour les infractions les plus graves.

Pour aller plus loin : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



## **LA DÉFINITION PAR LA CRE D'UNE RÉMUNÉRATION DE LA GESTION DE CLIENTÈLE EN CONTRAT UNIQUE RÉALISÉE PAR LE FOURNISSEUR POUR LE COMPTE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

Pour ses clients en contrat unique (cas des TRV), le fournisseur, interlocuteur privilégié du client, gère pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) une partie de la relation contractuelle de ce dernier avec les utilisateurs concernant l'accès aux réseaux publics de distribution (gestion des dossiers des utilisateurs, souscription et modification des formules tarifaires, accueil téléphonique, facturation et recouvrement des factures...).

La CRE a publié le 26 octobre 2017 les délibérations\* fixant d'une part la rémunération versée à l'ensemble des fournisseurs pour la gestion de clientèle en contrat unique selon la typologie de leurs clients, et d'autre part le montant de l'augmentation de la composante de gestion du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Globalement, la rémunération des fournisseurs dans leur ensemble est couverte par l'augmentation de la composante de gestion du TURPE.

\* : Délibérations de la CRE du 26 octobre 2017 n°2017-236 et 2017-239.



## 2. Les clients de la concession

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

#### 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).

**Nota :** Pour mémoire, en application de l'article L. 337-9 du code de l'énergie, issu de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 (dite « loi NOME »), les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Le choix est ouvert à tous ces clients, pour leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

- de rester ou de revenir aux TRV (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients) ;
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

#### En application de l'article L. 337-6 du code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
  - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),
  - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;
- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits intégrés : ils incluent 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.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo<sup>(1)</sup> ;
- EJP<sup>(2)</sup> ;
- Éclairage Public<sup>(3)</sup>.

(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.

**Nota** : En application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

- les clients raccordés en Basse Tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

### **LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2017**

Les TRV ont évolué le 1<sup>er</sup> août 2017, à la suite des délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) des 6 et 20 juillet 2017, confirmées par décision du 27 juillet 2017 des ministres en charge de l'Énergie et de l'Économie pour une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2017.

Ce mouvement tarifaire se traduit par une hausse moyenne de 1,7% HT (hors taxes et contributions) pour les clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel).

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

- une hausse moyenne de 2,4% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse moyenne de 4,8% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

Ce mouvement tarifaire se traduit de façon différente selon les profils de consommation :

- pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,35% TTC, ce qui représente +11 euros TTC par an ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 0,5% HTVA, ce qui représente +6 euros HTVA par an.

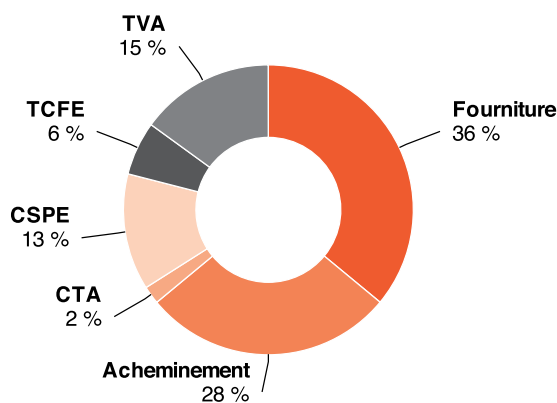
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## 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). Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par cette contribution.
- **CSPE** : Acquittée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur, 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. Les TCFE sont des accises, c'est-à-dire qu'elles sont uniquement basées sur la quantité d'électricité consommée. Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par ces taxes.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité. Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :
  - taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) ;
  - taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

Les taxes représentent au total et en moyenne 36% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel.

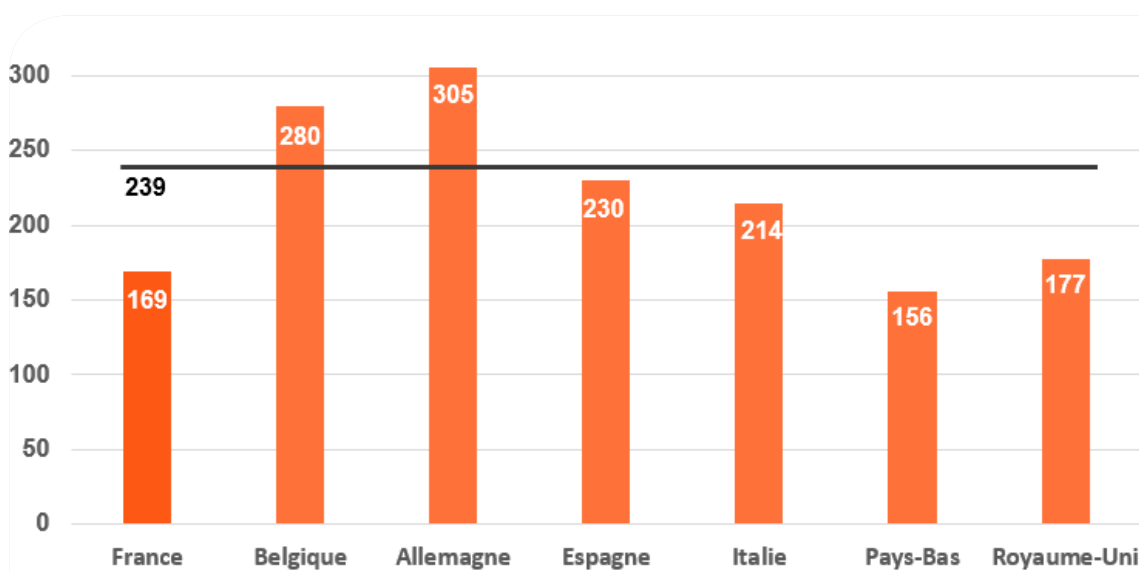
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



Les ménages français paient leur électricité (toutes offres confondues et toutes taxes comprises) en moyenne 30% moins cher que dans les autres pays de la zone euro.

**Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,95 MWh par an estimée à partir des prix Eurostat S1 2017 :  $169 \text{ €/MWh} \times 4,95 \text{ MWh} = 837 \text{ € TTC / an}$ .**

**Prix TTC en € par MWh pour la clientèle résidentielle - Premier semestre 2017  
(Tranche de consommation annuelle comprise entre 2,5 et 5 MWh)**



Source : Données Eurostat S1 2017 publiées le 6 décembre 2017. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix zone euro.

**À noter :**

- La CRE a inclus dans ce mouvement tarifaire le solde du rattrapage tarifaire du déficit subi par EDF en 2012. À la suite de l'annulation par le Conseil d'État de l'arrêté tarifaire du 20 juillet 2012, l'arrêté tarifaire rectificatif publié le 31 juillet 2014 au *Journal officiel* n'avait pas permis de couvrir l'intégralité des coûts constatés *a posteriori* au titre de l'année 2012, ce qui avait entraîné la persistance d'un déficit sur cette période. Le rattrapage d'une première partie de ce déficit a été inclus dans le niveau du Tarif Bleu résidentiel du 1<sup>er</sup> août 2016.
- Les évolutions moyennes mentionnées ci-dessus au titre du mouvement tarifaire ne tiennent pas compte de la régularisation tarifaire réalisée en 2017 à la suite des décisions du Conseil d'État. Ce dernier a annulé, le 15 juin 2016, d'une part, l'arrêté tarifaire du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des TRV au 1<sup>er</sup> août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre

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

part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1<sup>er</sup> novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu et +3,7% pour le Tarif Vert).

À la suite de ces annulations, deux arrêtés de régularisation tarifaire ont été publiés au *Journal officiel* le 2 octobre 2016, le premier couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> août 2014 et le 31 octobre 2014, le second couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> novembre 2014 et le 31 juillet 2015.



**EDF a mis une information détaillée à la disposition des clients sur son site internet :**  
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/comprendre-facture/regularisation-tarifaire.html>



## 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 2017.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA (pour mémoire, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés).

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 recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients*	20 367	<b>18 462</b>	-9,4%
Énergie facturée (en kWh)	80 716 890	<b>67 872 011</b>	-15,9%
Recettes (en €)	8 666 460	<b>7 542 619</b>	-13,0%

\* 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Base	12 666	<b>11 493</b>	-9,3%
HP-HC	7 418	<b>6 718</b>	-9,4%
EJP TEMPO	237	<b>209</b>	-11,8%
Éclairage public	46	<b>42</b>	-8,7%
Total	20 367	<b>18 462</b>	-9,4%

# 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Base	S	S	-
HP-HC	S	S	-
EJP TEMPO	S	S	-
Éclairage public	S	S	-
<b>Total</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>-</b>

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 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	1 503	-	-	1 503	-11,1%
6 kVA	7 339	4 358	-	11 697	-11,6%
9 kVA	616	1 646	39	2 301	0,7%
12 kVA et plus	153	459	89	701	-5,4%
<b>Total</b>	<b>9 611</b>	<b>6 463</b>	<b>128</b>	<b>16 202</b>	<b>-9,7%</b>

## TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	770	0	0	770	-8,8%
6 kVA	508	83	1	592	10,2%
9 kVA	210	49	2	261	-11,8%
12 kVA et plus	394	123	78	595	-14,8%
<b>Total *</b>	<b>1 882</b>	<b>255</b>	<b>81</b>	<b>2 218</b>	<b>-6,6%</b>

\* 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	3 547	<b>2 969</b>	<b>-16,3%</b>
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	2 029	<b>874</b>	<b>-56,9%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 608	<b>4 911</b>	<b>6,6%</b>

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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	s	<b>s</b>	-
Énergie facturée (en kWh)	s	<b>s</b>	-
Recettes (en €)	s	<b>s</b>	-

### Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	s	<b>0</b>	-
Énergie facturée (en kWh)	s	<b>0</b>	-
Recettes (en €)	s	<b>0</b>	-

## 3. La qualité du service rendu aux clients



### LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients Particuliers.

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.



Pour aller plus loin, sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr)

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html>

### 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'une enquête de satisfaction spécifique.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, 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 la Direction de Marché des clients « Particuliers » (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction Marché d'Affaires (pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales »). 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, boutiques et canaux automatisés.

### SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)\*

	2016	2017
National	90%	89%

\* 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 2017. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

En 2017, sur le marché des clients « Particuliers », près de 9 clients sur 10 se sont déclarés satisfaits du traitement de leur demande. La satisfaction se maintient à un haut niveau si l'on se réfère également aux 56% des clients « Particuliers » qui se sont déclarés « très satisfaits » en 2017.

Les efforts pour mieux répondre aux clients, et ainsi améliorer leur satisfaction, sont nombreux sur l'ensemble des canaux. De nouveaux outils de traitement de la demande client ont ainsi été mis en place et proposés aux clients : qu'ils soient digitaux (nouveau parcours digital de souscription), entièrement automatisés (bots) ou relevant du « web humanisé » (tchat, web-call back).



A partir du début de l'année 2017, **les Centres de Relation Client (CRC) d'EDF Commerce Grand Centre ont expérimenté une nouvelle démarche**, dont l'objectif était d'accompagner de manière personnalisée un client sur plusieurs mois. Ce sont, sur l'ensemble de nos quatre CRC (Angoulême, La Rochelle, Limoges et Tours), **vingt-cinq Conseillers client « Ambassadeurs SATisfaction »**, qui se sont lancés dans l'aventure. Un suivi mensuel de chaque dossier client a été réalisé lors de « Comités SATisfaction » internes. Les clients ayant participé à cette expérimentation ont reçu un courrier de remerciements et se sont vus proposer la possibilité de participer à des tables rondes.

**Témoignage d'un client :** Monsieur X, du Lot et Garonne : « *Le fait que l'on ait un interlocuteur dédié côté EDF donne un ressenti de suivi et de proximité. On s'est senti écouté et considéré. Dès qu'il y avait*

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

*un point à éclaircir, on s'appelait. Cela a permis de poser les choses. Peggy et Marylène, nos Conseillères référentes, ont pris le temps de nous écouter. On sent qu'elles sont très complémentaires et qu'elles forment une vraie équipe. Et on voit qu'elles adorent leur métier. Le dialogue instauré a permis d'entendre les torts de chacun. Nous avons été réellement très satisfaits de leur intervention ».*

**Témoignage de Peggy Perreau du CRC Val d'Emeraude (Limoges), « Ambassadrice SATisfaction » :**  
*« Cette expérience est vraiment très enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, que ce soit pour le client comme pour moi. En effet le fait de suivre de A à Z le dossier, et ce pendant plusieurs semaines, permet de se rendre compte que même lorsque l'on pense avoir réglé un souci, d'autres peuvent en découler derrière. Le fait que la confiance soit déjà instaurée permet au client de se livrer sur son ressenti et nous permet de savoir comment le très satisfaire. De surcroît, n'avoir qu'un seul interlocuteur évite d'être obligé de réexpliquer les soucis précédents, de ré-établir une relation avec un autre conseiller car la confiance est déjà instaurée par ce suivi personnalisé.*

*Monsieur X m'a avoué avoir le même ressenti que moi sur cette expérience et avoir mieux compris le fonctionnement de notre entité et de celles avec lesquelles nous travaillons (comme Enedis entre autres). C'est un projet vraiment extraordinaire pour nos clients et nous-mêmes».*

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

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		
	2016	2017
National	83%	91%

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients « Collectivités territoriales » et « Entreprises » ci-dessous.

## LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant.

En 2017, 800 clients « Collectivités territoriales » ont été retenus dans les panels d'enquêtes. Les personnes interrogées lors de ces enquêtes sont principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités 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, ainsi que la satisfaction globale.

#### SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

	2016	2017
National	86%	92%

En 2017, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 92% de clients « Satisfaits », en hausse par rapport à 2016.

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, à 91%). De plus, 34% d'entre eux estiment qu'EDF Collectivités est un fournisseur de qualité supérieure par rapport aux autres fournisseurs (internet, eau, télécom...).

Les clients « Collectivités territoriales » expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

#### LES CLIENTS « ENTREPRISES »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1<sup>er</sup> janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête numérique courte, dite « sur événement », menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;
- deux baromètres de satisfaction réalisés par des instituts de sondage : le premier baromètre est réalisé par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et le second fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les clients dits « Grands Comptes ».

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des douze derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

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

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »		
	2016	2017
National	82%	91%

En 2017, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a très fortement progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet afin d'améliorer l'accessibilité et le suivi client.

Les clients « Entreprises et Professionnels » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.



## 3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en décembre 2017. 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. Cette séparation fait suite à une recommandation de la CRE.

Les autres modifications tiennent compte d'évolutions réglementaires et du déploiement des compteurs communicants ou procèdent d'un alignement sur les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

### PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

#### Article 3.4 : résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par EDF : les nouvelles CGV précisent que le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD).
- Dans tous les cas de résiliation : lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facture de résiliation est établie sur la base des consommations télérelevées le jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *prorata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial.

#### Article 6.2 : modalités de facturation

- Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

#### Article 7.2 : modes de paiement

- Le télépaiement change de nom et devient le TIP en ligne.
- Le chèque énergie est ajouté dans les modes de paiement.

#### Article 7.5 : dispositions pour les clients en situation de précarité

- Les nouvelles CGV précisent les modalités pour bénéficier du chèque énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au 0 805 204 805 (appel et service gratuits).

#### Article 8.2 : responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

- Le client est responsable en cas de non-respect et mauvaise exécution des conditions relatives à l'accès et l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD annexée aux CGV.

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

## Article 9 : données à caractère personnel

- Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données qui sera applicable à compter du 25 mai 2018. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, soit pendant toute la durée du contrat et 5 ans après sa résiliation.
- Enfin, les CGV précisent les nouvelles modalités selon lesquelles le client peut exercer son droit d'opposition.

## Article 12 : correspondance et informations

- Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.
- 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>

Conformément à la réglementation, EDF a porté ces modifications à la connaissance de l'ensemble des clients particuliers, par courrier ou email, au moins un mois avant leur entrée en vigueur.



**Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur edf.fr :**

[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV\\_tarif\\_bleu.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf)

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas été modifiées en 2017. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.

Une évolution est prévue en 2018, notamment pour séparer dans les CGV, comme vu plus haut pour le Tarif Bleu résidentiel, les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis.



**Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :**

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV\\_Tarif\\_Bleu\\_Clients\\_Non\\_Residentiels\\_1ernovembre2015.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf)

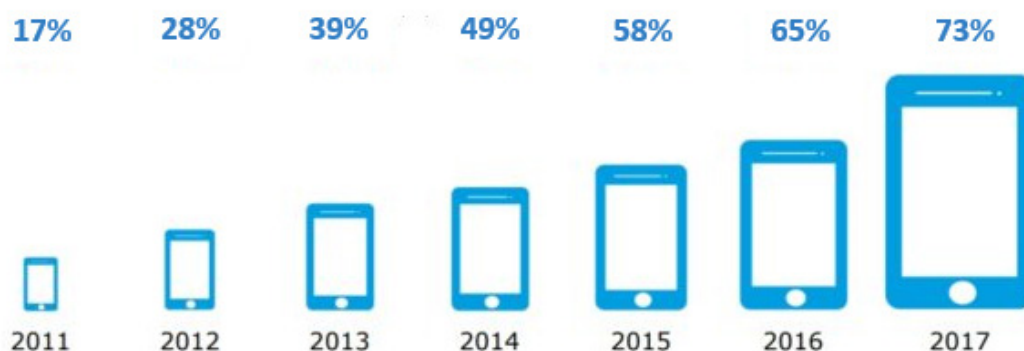
### 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

#### LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 94% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 73% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2017 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.



Taux d'équipement en smartphone (baromètre numérique 2017)

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 8h à 20h.

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

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV 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, peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	318 197 112	348 496 116	9,5%

EDF propose 5 outils numériques aux clients de la concession :

### #1 L'espace client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Plus de 12 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

### #2 L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, 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 accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 4,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 30 millions de visites en 2017.

L'appli EDF & MOI s'est enrichie en 2017 d'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 nouvelle fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euro. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.



NOU  
VEAU

### #3 La solution e.quilibre :

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est une solution numérique qui permet de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

### #4 Le T'Chat Réclamations :

Ce T'Chat permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

### #5 La facture électronique :

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

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.



**La charte est consultable sur le site internet d'EDF :**

[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF\\_Charte\\_Usage\\_Donn%C3%A9es\\_Jan%202016.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF_Charte_Usage_Donn%C3%A9es_Jan%202016.pdf)

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

## ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	11 887 112	<b>13 440 817</b>	<b>13,1%</b>

### UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE, 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 » sur le territoire de la concession, 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 clients EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en terme 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 (pour les contrats de puissance inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- 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.

**NOU  
VEAU**

### EDF a lancé en 2017 une nouvelle application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, la nouvelle application EDF Entreprises Mobile s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.

En amont, une phase d'expérimentation auprès de clients utilisateurs (entrepreneurs, PME...) a confirmé leur intérêt pour une appli facilitant la gestion de leurs contrats d'énergie.

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. Une nouvelle version, enrichie de nouvelles fonctionnalités, devrait voir le jour en 2018.

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 des clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients 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.

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie est à la disposition des clients, ainsi qu'un site internet dédié (*cf. Annexe*).

#### APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	24 273 748	25 107 063	3,4%

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

## **Le canal téléphonique des 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 reroutés 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*).

## **En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs.**

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 de 190 points d'accueil de médiation sociale et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix-Rouge et d'autres associations agissant en proximité avec les clients, telles que : Unis-Cité, la Fédération Soliha (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement) ou encore le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier : le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.



### 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 :

- 10% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- plus de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- plus de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

#### 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. Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.equilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

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

## CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	3 444	2 749	-20,2%

### « 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.

2,5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF *e.quilibre* au 31 décembre 2017 (donnée nationale).



Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* lui permet également 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 afin 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). Il a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

**NOU  
VEAU**

En 2017, la solution *e.quilibre* s'est enrichie pour les clients équipés d'un compteur Linky™ : « Le pas quotidien » offre ainsi aux clients la possibilité, s'ils le souhaitent, de retrouver leur consommation d'énergie quotidienne en euro.

La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.



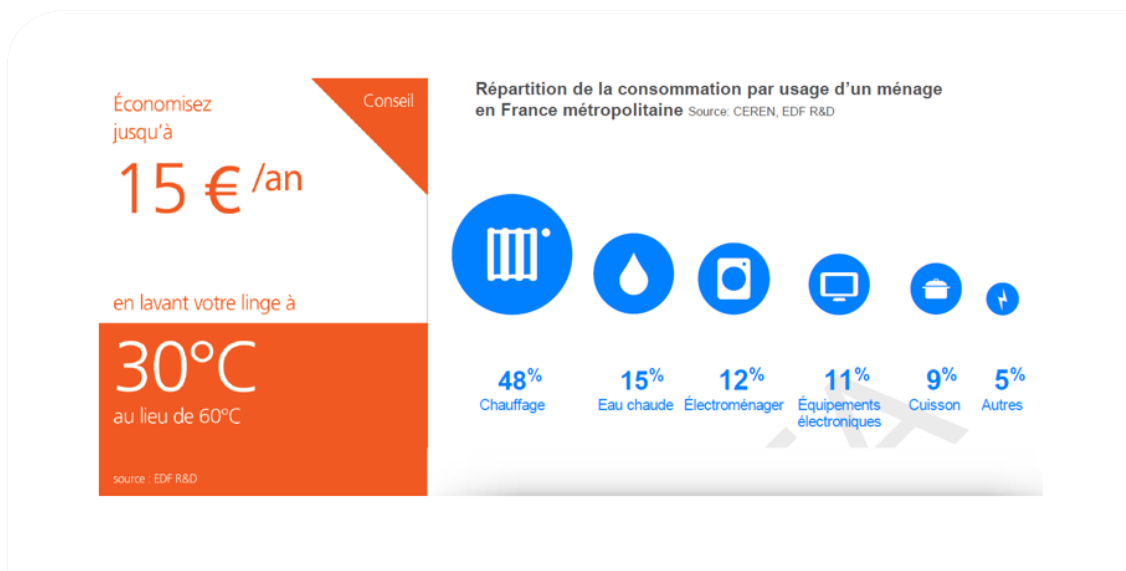
La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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.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 ;
- 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 dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).



Exemple de message éco-gestes diffusé par EDF à ses clients.

En 2017, EDF a lancé Electriscoré d'EDF, une plateforme en ligne de comparaison et d'aide à l'achat d'appareils électro-performants accessible à tous les internautes depuis le site edf.fr (rubrique « bien équiper mon logement »).

**NOU  
VEAU**

Cette plateforme ([www.electriscoré-edf.fr](http://www.electriscoré-edf.fr)) guide les internautes qui souhaitent acheter un appareil électroménager à haute performance énergétique. Ils peuvent ainsi comparer les différents modèles

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

en vente chez les distributeurs partenaires de la plateforme, sur la base d'un score de performance énergétique, plus lisible encore que l'étiquette énergie. L'acheteur peut également y retrouver d'autres informations : les caractéristiques techniques, les dimensions, le prix public moyen conseillé, les avis clients... Une fois que l'utilisateur a fait son choix, il peut voir les offres de prix des différents distributeurs et basculer sur les sites marchands, afin de réaliser son achat.

La plateforme a intégré dès son lancement une large variété d'équipements : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, congélateurs, fours, télévisions, aspirateurs, LED. D'autres équipements sont envisagés en 2018 : petit électroménager, tablettes, ordinateurs, hifi...

Pour définir le score de performance énergétique, Electriscore utilise les caractéristiques techniques des produits fournies par les fabricants pour calculer l'indice d'efficacité énergétique (IEE), selon la méthode définie par la Commission européenne. Chaque produit est ensuite classé par rapport à ceux actuellement en vente, sur une échelle de 50 à 100 (100 étant la meilleure note). Ce score évolue au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché : ainsi, l'utilisateur dispose d'un indicateur fiable et régulièrement actualisé pour comparer les équipements entre eux.

### 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 ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

#### 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	12 281	<b>11 189</b>	<b>-8,9%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	5 027	<b>4 418</b>	<b>-12,1%</b>

\* 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 11 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 6 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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	51 311	<b>54 647</b>	<b>6,5%</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	6 198	<b>3 189</b>	<b>-48,5%</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	7 873	<b>26 119</b>	<b>231,8%</b>

\* 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 5 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	4 270	<b>4 611</b>	<b>8,0%</b>

## 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	310	<b>285</b>	<b>-8,1%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	1 844	<b>1 741</b>	<b>-5,6%</b>

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

#### ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	11 371	<b>10 729</b>	-5,6%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	110	<b>37</b>	-66,4%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	859	<b>496</b>	-42,3%

\* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky.

#### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures sont mises à la disposition du client sous format électronique (reconnues comme originales par l'administration fiscale) 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.

**Nota** : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est disponible au format PDF sur son espace Client.

#### FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	6	<b>4</b>	-33,3%

#### Évolution de la présentation des factures

Dans un souci d'amélioration, la présentation des factures Mono site et Multi sites, à destination de nos clients Entreprises et Collectivités, a évolué entre avril et novembre 2017.

Les principaux changements portés par cette évolution sont :

- un modèle de facture unique et optimisé pour les clients mono-site et les clients multi-sites ;
- une page récapitulative spécifique aux clients multi-sites afin de les aider à retrouver des informations clés en un clin d'œil (total fourniture, total acheminement, total taxes, TVA) ;
- un détail de site organisé par rubrique pour une meilleure lecture des données relatives à la facturation de chaque site.

**NOU  
VEAU**

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

## Dématérialisation des factures

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie des factures dématérialisées à toutes les administrations publiques (État, collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

## 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).

**Nota** : 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 (incluse dans le tarif réglementé de vente) 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 les tarifs sociaux et à partir de 2018 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 auprès des services sociaux, et dans l'attente de sa réception, 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	739	957	29,5%

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau* :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (Art. 1<sup>er</sup>)

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

## RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	6 178	5 425	-12,2%

### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du premier déplacement pour impayé du technicien du distributeur ;
- durant la période de trêve hivernale, pour les clients ne bénéficiant pas des tarifs sociaux ou du chèque énergie (au vu des informations en possession du fournisseur) ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement dans les 12 derniers mois : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA.

## RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	132	146	10,6%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	155	126	-18,7%

### 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	675	565	-16,3%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	220	184	-16,4%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	32,6%	32,6%	-0,1%

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1<sup>er</sup> novembre) les clients en situation de coupure effective.

#### RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	64	44	-31,3%

Nota : Pour mémoire, l'indicateur ci-dessus a été ajusté à partir du CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de résiliations	122	52	-57,4%

## 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.

Les réclamations écrites traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- un tiers des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles...);
- deux tiers des cas relèvent d'autres problématiques (comptage, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation...).

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.

Ainsi, sur l'année, 443 000 réclamations écrites (dont 195 000 par courrier et 248 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2017 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national, qui s'explique, d'une part, par le fort développement des canaux numériques proposés par le concessionnaire, et d'autre part, par la régularisation tarifaire qu'EDF a dû mettre en œuvre en 2017 (*cf. 2.1 supra*). Cette régularisation tarifaire conduit à solliciter les clients au titre d'une période antérieure, de deux à trois ans (2014-2015) : cela suscite naturellement beaucoup de réclamations.

## LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis le précédent exercice les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

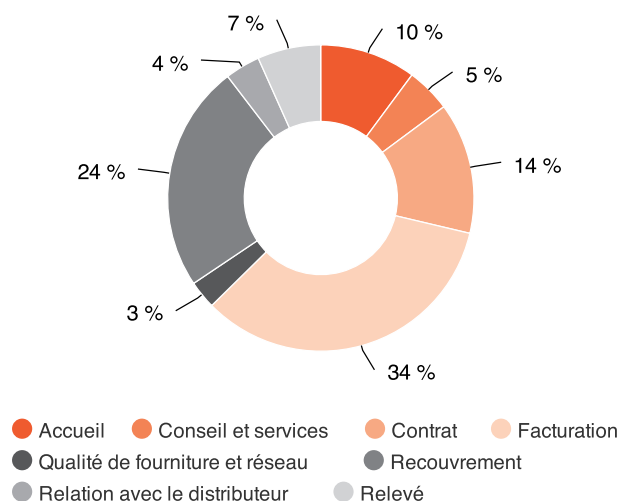
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	227	158	-30,4%
Internet	131	246	87,8%

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	96,9%	94,6%	-2,5%

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

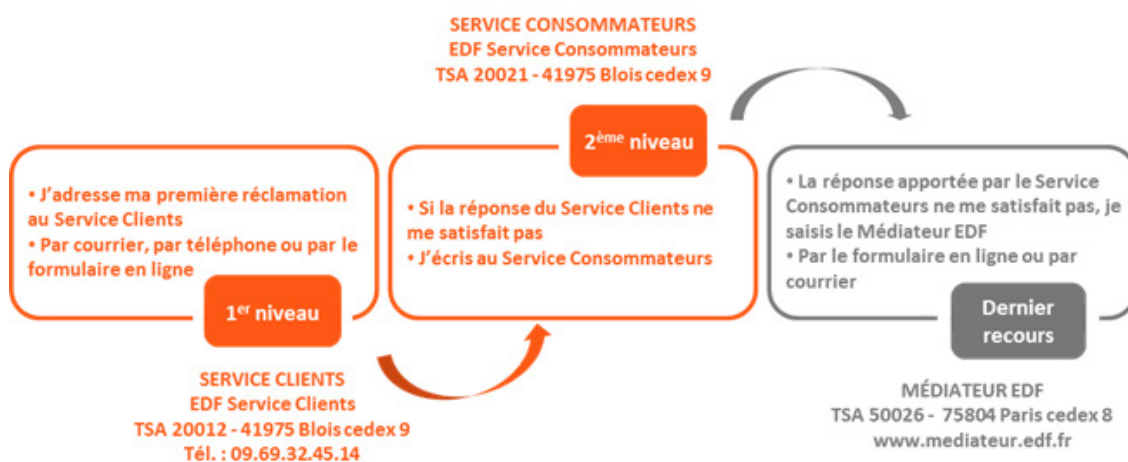
### RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2017



# 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, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- augmentation du nombre 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) ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers spécialisés sur le traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- 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 ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) et l'appli mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

**Pour aller plus loin, au niveau national, en 2017 :**

42% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation. (Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers)



## 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 30 ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison qu'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 ne peut s'exonérer de cet 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 – avec les tarifs sociaux jusqu'à fin 2017 et le chèque énergie à partir de 2018, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies 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 la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie jusqu'à fin 2017 – et la prise en compte du chèque énergie à partir de 2018 – 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 a mis en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz), sont remplacés à compter de 2018 par le chèque énergie (*cf. infra*) qu'EDF mettra en œuvre avec la même rigueur.



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, décidé par EDF, est éligible à une compensation *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE) dans la limite de 20 % des charges de mise en œuvre du TPN (*cf. Perspectives 2018 supra*).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante.

EDF ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'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 2017 (chiffres nationaux) :

- 150000 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 70000 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

#### LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

EDF rend compte, ci-après, des clients de la concession bénéficiaires du TPN pour la dernière année.

##### TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	2 209	1 863	-15,7%

##### TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	563	402	-28,6%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	766	746	-2,6%

#### L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a participé à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics en 2015. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF a mis en œuvre cette expérimentation en 2016 et 2017 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

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

EDF a pris en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires, ainsi que les attestations reçues et exploitables pour mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation.

Comme le prévoyait la loi, l'expérimentation s'est conclue par un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement à l'automne 2017.

Le chèque énergie est généralisé à l'ensemble des départements à partir de 2018 (*cf. Perspectives 2018 supra*). Au dernier trimestre de 2017, un courrier d'information a été adressé par l'État à tous les bénéficiaires du TPN et du TSS (quel que soit leur fournisseur) pour les informer de la fin de leurs droits au 31 décembre 2017.

## 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 aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation 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. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

**Nota** : 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 €)			
	2016	2017	Variation (en %)
Département	40 000	40 000	0,0%

## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

### **EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI**

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 incluse dans le tarif réglementé de vente, « 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 des tarifs sociaux de l'énergie et, à partir de 2018, du chèque énergie (pour autant qu'EDF ait connaissance de ses bénéficiaires) ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés.

EDF va au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés afin que ces derniers puissent être rétablis avant le 1<sup>er</sup> novembre.

Au-delà des seuls clients visés ci-dessus, EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

### **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 et correspondants Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

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

Ils assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

## Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF fait peau neuve en 2017

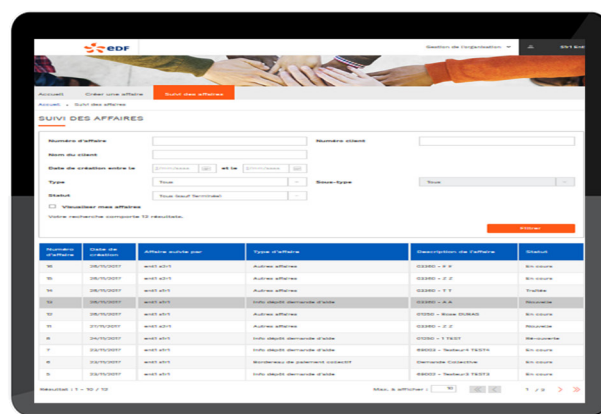
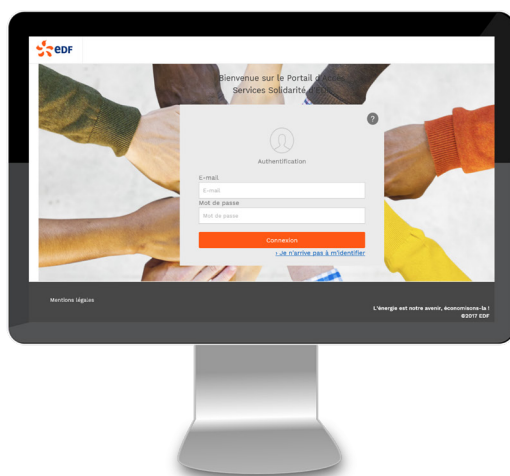
EDF a fait évoluer ce canal numérique d'échanges entre les personnels des organismes sociaux et les équipes Solidarité d'EDF afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Ainsi, 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 ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Le nouveau PASS mis en service en décembre 2017.



## EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) et de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) 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 les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, le Secours Populaire Français, l'Association nationale pour l'information sur le

logement (ANIL), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et son programme « Médiaterre », 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 multiservices (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 œuvre à l'accessibilité 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, 64 PIMMS, à fin 2017, sont présents sur le territoire national.

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et la tarification sociale de l'énergie.

Pour mémoire, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

### **DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES**

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

> en organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules LED, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...);

> en élaborant et en mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier de nouvelles habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement.

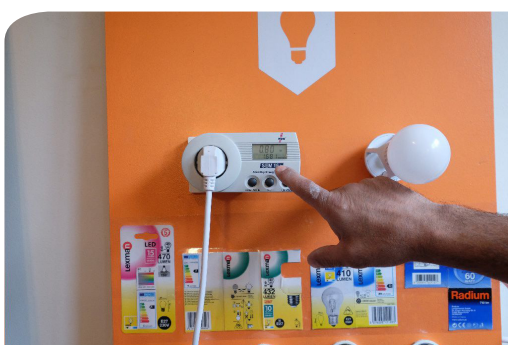
## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



- le **jeu MonAppart'MaConso** : il est utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie ;



- des **habitats itinérants** tels que Mon Appart Eco-Malin (MAEM) : conçu et réalisé en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, il s'agit d'un logement ludo-pédagogique itinérant illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, et la qualité de l'air intérieur.



- des **ateliers solidaires** : en partenariat avec la collectivité, le bailleur social, une grande surface de bricolage et des associations de proximité, ils visent à aider les habitants – en particulier ceux rencontrant des difficultés économiques et sociales – à se réapproprier leur logement en les formant à réaliser les travaux d'entretien qui leur incombent, ou tous travaux participant à l'amélioration de leur confort et de leur cadre de vie, et à leur donner les outils pour

contrôler leurs dépenses en énergie et en eau, tout en favorisant l'entraide.

> en proposant la caravane des énergies : le concept repose sur une semaine d'animations visant la sensibilisation et la mobilisation des acteurs d'un territoire aux causes et conséquences de la précarité énergétique. Cette animation prend la forme d'expositions itinérantes sur la maîtrise de l'énergie, de tables rondes pour favoriser l'échange des pratiques et de la mise à disposition de fiches pratiques sur plusieurs thèmes, notamment : les éco-gestes, les aides disponibles, les contacts locaux ou encore les vignettes énergie des appareils électroménagers.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'appropriier 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 2017, c'est :**

- 517 607 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 767 *via* le PASS ;
- 4 139 entités habilitées au PASS ;
- 23 952 travailleurs sociaux inscrits sur le PASS ;
- 8 203 travailleurs sociaux ayant bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 232 131 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 851 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

## 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 et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont renouvelé le 27 juin 2017 leur partenariat pour 2018-2019.

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.

Ci-dessus : le 27 juin 2017, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe d'EDF, et Blanche Guillemot, Directrice Générale de l'Anah, ont dressé le bilan des actions menées dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et ont annoncé la poursuite du partenariat sur la période 2018-2019.



« 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, près de 200 000 logements ont ainsi été rénovés. 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 2017, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 52 266 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge de la Cohésion des Territoires, 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/](http://www.anah.fr/)

### **Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre**

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

Il vise à produire 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations.

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

**La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat le 17 mars 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».**



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/](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/)

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

### ACTIONS AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES DEUX-SEVRES :

**Renouvellement du partenariat financier d'EDF**, dans le cadre de notre conventionnement FSL 2015-2017, destiné entre autre à accompagner le CD 79 dans la mise en place d'actions de prévention.



**En 2017, action « Lutte contre la précarité énergétique mise en œuvre par SOLIHA »** : cette action a pour objectif de réduire la précarité énergétique chez les ménages les plus vulnérables, en leur proposant de participer à des ateliers collectifs sur la sensibilisation aux éco-gestes du quotidien, la compréhension de facture d'énergie et d'eau, et l'explication du dispositif d'attribution des Tarifs Sociaux de l'Énergie (dont le TPN).

Suite à une orientation par un travailleur social ou par un instructeur FSL (*repérage d'une surconsommation d'énergie, demandes d'aides récurrentes ou utilisation de chauffage d'appoint*) ou suite à un atelier collectif, des visites à domicile (*trois visites par ménage*) peuvent être proposées. Un diagnostic socio-technique et une analyse détaillée des consommations et du bâti sont effectués au cours de la première visite par le binôme (*un travailleur social et un technicien thermicien*) en charge de l'accompagnement du ménage. L'objet de la deuxième visite est de restituer les résultats du diagnostic énergétique au locataire, de définir des objectifs à atteindre et de mettre en place le suivi des consommations. Quelques éléments du kit éco-énergie financé par EDF Commerce Grand Centre sont alors remis. Le propriétaire est également destinataire de la restitution sur le bâti, avec si nécessaire des préconisations techniques et un descriptif des travaux à réaliser. Après cette deuxième visite, ce sont des entretiens téléphoniques mensuels qui prennent le relais et un bilan intermédiaire est réalisé à 6 mois. Au bout d'une année écoulée, la troisième visite à domicile vient clôturer ce processus d'accompagnement. Le bilan final de l'action est réalisé : évaluation de l'évolution des consommations, avec remise et installation du reste du matériel composant le Kit éco-énergie..

**En dehors de ce partenariat financier**, Anne Forge, Correspondante Solidarité des Deux-Sèvres, est venue rencontrer très régulièrement les représentantes du Service Habitat Logement (*Mesdames Boissinot, Baron et Garcia*) de la Direction de l'Insertion Sociale et Professionnelle, et les référentes techniques (*Mmes Cloarec et Dautreppe*) du Service Action Sociale Généraliste, du CD 79 en 2017. C'est au cours de l'un de ces points qu'elle a pu échanger avec elles sur la poursuite en 2017 de l'expérimentation du chèque énergie sur quatre départements, dispositif qui a remplacé depuis le 1er janvier 2018 les Tarifs Sociaux de l'Énergie (dont le TPN).

Anne Forge a également répondu favorablement à la demande du Service Action Sociale Généraliste relative à l'animation d'un atelier de sensibilisation aux économies d'énergie à l'Antenne Médico-Sociale (AMS) de St Maixent L'École le 24 Novembre 2017, dans le cadre de l'action collective « Gardons le cap de notre consommation » qui a été mise en œuvre grâce à l'association du CD 79, du Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) Haut Val de Sèvre et d'Habitat Sud Deux-Sèvres (*pour plus de détails, Cf. chapitre 1.1. Actions d'EDF en faveur de la maîtrise de la demande en énergie*).

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

Par ailleurs, EDF Commerce Grand Centre était représentée au comité de pilotage du PLALHPD (Plan Local d'Action pour le Logement et l'Habitat des Personnes Défavorisées) des Deux-Sèvres qui s'est tenu le 10 mars 2017.



## ACTIONS DANS LE CADRE DU PROGRAMME HABITER MIEUX :

Le Correspondant Solidarité du territoire évoque le programme « Habiter Mieux » lors de toute rencontre avec ses interlocuteurs (*travailleurs Sociaux du Conseil Départemental et des CCAS ; élus : associations avec lesquelles EDF a une convention ou autres associations locales ; PIMMS ou autre structure de médiation sociale*) et intègre cette thématique dans les formations qui sont dispensées au sein des structures partenaires.



## ACTIONS AVEC LES ELUS ET INSTITUTIONNELS :

**Sur l'année 2017**, Anne Forge, Correspondante Solidarité EDF des Deux-Sèvres, a été en **contact avec les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) d'Airvault, Celles sur Belle, Melle, Parthenay et Thouars, et le CIAS d'Azay-le-Brulé**. Outre le fait de faire un point sur l'utilisation du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, la politique solidarité d'EDF, la lecture de la facture, le dispositif d'attribution des Tarifs Sociaux de l'Energie (dont le TPN) et la poursuite de l'expérimentation du chèque énergie sur quatre départements métropolitains, Anne Forge a renouvelé auprès de ses interlocuteurs sa proposition de réaliser, en partenariat avec leur structure, des ateliers liés à la prévention afin de contribuer à la lutte contre la précarité énergétique (par exemple, sensibilisation aux économies d'énergie par le biais d'éco-gestes simples du quotidien, «lecture facture»). Des brochures EDF sur le TPN et les Eco-gestes ont été remises aux CCAS demandeurs.



**Autre structure rencontrée à Niort par Anne Forge en 2017** : l'ADIL des Deux-Sèvres. Mme Nouraud, responsable du pôle juridique, a pu échanger sur les thématiques solidarité et précarité énergétique avec la Correspondante solidarité EDF. Anne Forge lui a également proposé d'organiser une réunion de sensibilisation aux économies d'énergie et d'explication détaillée de la facture électricité d'EDF pour les autres juristes de l'ADIL et les conseillers du point Info Energie. Des brochures EDF sur le TPN et les éco-gestes ont été déposées à l'accueil pour mise à disposition des personnes se déplaçant à l'ADIL.



## ACTIONS AVEC LE CCAS DE NIORT :

**En 2017**, Anne Forge, Correspondante Solidarité EDF des Deux-Sèvres, s'est déplacée à deux reprises au CCAS de Niort : une première fois pour rencontrer les encadrants du Service intervention sociale et accompagnement du CCAS (*Mesdames Machart, Mahéroult et Chauvet*), et une seconde fois, pour échanger directement avec l'équipe des quatorze travailleurs sociaux du service. Outre le fait de faire un point sur l'utilisation du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, la trêve hivernale et le dispositif d'attribution des Tarifs Sociaux de l'Energie (dont le TPN), Anne Forge a renouvelé sa proposition de réaliser, en partenariat avec leur structure, des ateliers liés à la prévention afin de contribuer à la lutte contre la précarité énergétique. Ces ateliers de sensibilisation aux économies

d'énergie, par le biais d'éco-gestes simples du quotidien, et/ou de «lecture facture», pourraient par exemple être mis en oeuvre à l'occasion de la distribution des leds que le CCAS a reçues d'EDF dans le cadre de TEPCV, et qu'il va mettre en place. Des brochures EDF sur le TPN et les éco-gestes leur ont été distribués, afin qu'ils puissent d'ores et déjà en remettre aux ménages qu'ils accompagnent.



#### **ACTIONS AVEC LES ASSOCIATIONS :**

**En mai 2017**, conformément à l'un des engagements d'EDF stipulé dans la convention nationale signée entre EDF et le Secours Catholique, Anne Forge est venue à la **délégation Poitou – Deux Sèvres du Secours Catholique** rencontrer la présidente et les trois animateurs, afin de faire un point sur les besoins des bénévoles en terme de formation.

A l'issue de cette réunion, il a été décidé de mettre en place deux sessions de formation en 2017 : l'une à Poitiers, l'autre à Niort. A cette dernière, ce sont treize bénévoles et leur animateur, M. Guillot, qui ont bénéficié d'une information sur la politique solidarité menée par EDF, le dispositif des Tarifs Sociaux de l'Energie (dont le TPN) et de conseils sur la Maîtrise de la Demande en Energie (MDE). Des brochures EDF sur le TPN et les éco-gestes leur ont été distribuées afin qu'ils puissent en remettre aux ménages qu'ils accompagnent.

## 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	17 946	16 202	-9,7%
Énergie facturée (en kWh)	65 755 442	54 122 814	-17,7%
Recettes (en €)	6 999 011	6 017 894	-14,0%

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	2 421	<b>2 260</b>	<b>-6,7%</b>
Énergie facturée (en kWh)	14 961 448	<b>13 749 197</b>	<b>-8,1%</b>
Recettes (en €)	1 667 449	<b>1 524 725</b>	<b>-8,6%</b>

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2018 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont fixés 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 423 734	<b>1 403 022</b>	<b>-1,5%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	312 652	<b>336 887</b>	<b>7,8%</b>
Tarif Bleu Total	<b>1 736 386</b>	<b>1 739 909</b>	<b>0,2%</b>

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 2017 sont impactés par un changement de méthode relatif à la comptabilisation des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui explique l'essentiel des évolutions par rapport à l'exercice précédent.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2018 une baisse des coûts commerciaux récurrents, en lien avec la décroissance du portefeuille, mais il convient de noter une forte hausse des coûts liés aux CEE, en lien avec les nouvelles obligations de la quatrième période 2018-2020.

# 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	0,681‰	<b>0,639‰</b>	<b>-6,1%</b>
Au prorata du volume facturé**	0,502‰	<b>0,427‰</b>	<b>-14,8%</b>

\* 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	0,734‰	<b>0,721‰</b>	<b>-1,9%</b>
Au prorata du volume facturé**	0,536‰	<b>0,536‰</b>	<b>0,0%</b>

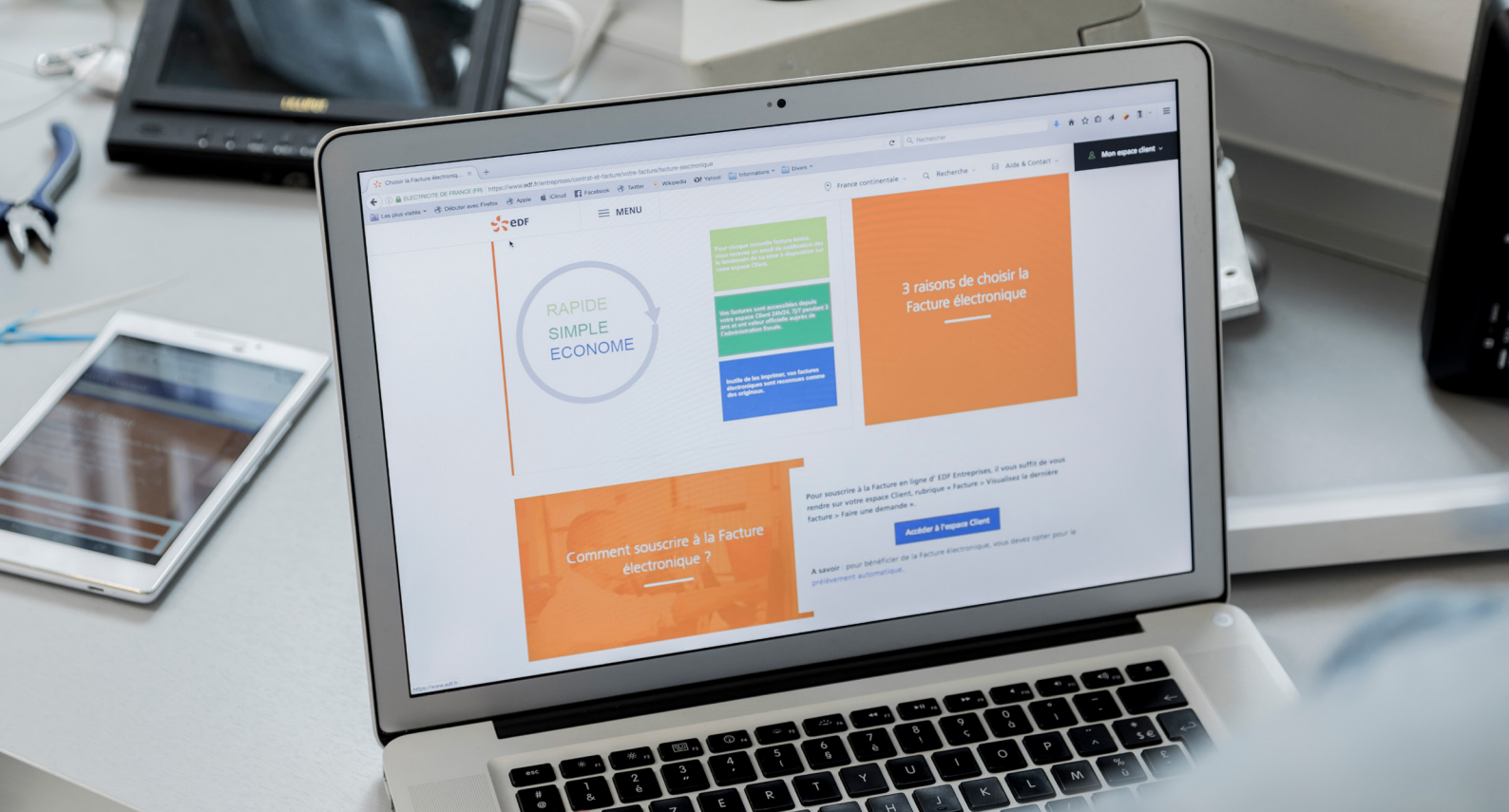
\* et \*\* Idem supra.



## 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	842	<b>748</b>	<b>-11,1%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	199	<b>212</b>	<b>6,8%</b>
Tarif Bleu Total	<b>1 040</b>	<b>960</b>	<b>-7,7%</b>




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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **194**
- 2. Les points de contact pour les clients** **196**
- 3. Glossaire** **198**

# 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) Grand Centre met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

### Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



### 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).



## 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 dédié au territoire porte la politique Solidarité d'EDF auprès des travailleurs sociaux, du conseil départemental ou des communes, et des bénévoles des associations d'aide partenaires d'EDF. Son action couvre principalement la formation et la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, et l'information sur le chèque énergie qui a succédé au dispositif des tarifs sociaux depuis janvier 2018.



**Anne FORGE**

*Correspondante Solidarité*

06 61 06 04 79

anne.forge@edf.fr

### **Un numéro de téléphone dédié**

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 117.

## 2. Les points de contact pour les clients

### 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

#### POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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 après l'avoir fait pour le tarif de première nécessité (TPN).

#### Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- 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 8h à 20h ;
- 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 ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro de téléphone dédié au chèque énergie, le **0 805 204 805** (service et appel gratuit).

Les clients peuvent également accéder à des informations relatives au chèque énergie sur le site proposé par les pouvoirs publics : <https://chequeenergie.gouv.fr>.

### 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

#### POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS (ENTREPRISES, PROS, COLLECTIVITÉS)

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 : **01 810 333 432**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **02 72 96 24 32**

## 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'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
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





## COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2017 Ville de NIORT

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : juin 2018  
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)





PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



Ville de Niort  
Département des Deux-Sèvres

-----

## CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ELECTRICITE

### COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2017

---

### RAPPORT DE CONTROLE

---

En mai 2013, un contrat de concession sur la distribution publique d'électricité, d'une durée de 23 ans, a été signé entre la ville de Niort et ERDF (ENEDIS depuis le 31 mai 2016).

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

Ces 2 missions sont :

- **Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.** ENEDIS assure, dans le cadre de cette mission, la desserte rationnelle en électricité du territoire national par les réseaux publics de distribution (développement, exploitation, entretien et modernisation). Elle garantit la continuité du réseau, le raccordement et l'accès à celui-ci de l'ensemble des utilisateurs dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires. 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.
- **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, en application de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) qui a supprimé les tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVa.

L'article L.224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales dispose que la collectivité territoriale, en tant qu'autorité concédante, assure le contrôle du réseau public de distribution d'électricité.

A ce titre, l'article 32 du cahier des charges de concession prévoit que le concessionnaire présente chaque année un compte rendu d'activité de l'année écoulée faisant apparaître notamment un rapport d'exploitation, un bilan annuel des investissements réalisés et un rapport sur la qualité du service. Le compte-rendu annuel de concession (CRAC) reflète cette organisation en présentant de façon distincte au sein d'un document unique par concession, les actions et résultats d'ENEDIS et d'EDF.

◆ LES CHIFFES CLES DE LA CONCESSION AU 31 DECEMBRE 2017

Patrimoine physique concédé	365 km de réseaux HTA et BT 245 postes de transformation
Valeur brute comptable du patrimoine	39 442 k€
Valeur nette comptable du patrimoine	22 463 k€
Valeur de remplacement	53 207 k€
Provisions constituées pour renouvellement	3 764 k€
Investissements réalisés en 2017	1 804 k€
Nombre de clients	26 852
Nombre de producteurs	141 installations dont 121 d'origine photovoltaïque
Énergie acheminée	221,6 GWh
Recettes acheminement	8 035 k€
Durée moyenne de coupure par client	19,2 mn
Bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)	1863 clients ↴
Redevance de concession	53,1 k€
Redevance d'occupation du domaine public (RODP)	20,1 k€
Résultats produits/charges	778 k€
Contribution à l'équilibre – Charges supplémentaires	0 k€
Participation article 8	84,9 k€

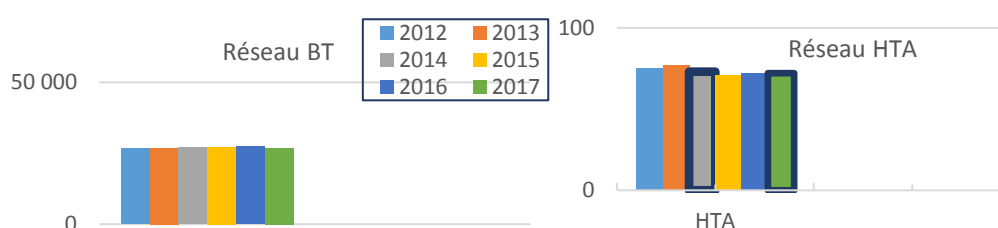
# ACTIVITE D'ENEDIS POUR LE DEVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION SUR LA CONCESSION

## ◆ LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ELECTRICITE DE LA CONCESSION

### ☞ La répartition des usagers du réseau de distribution

Le nombre de clients sur la concession s'élève, au 31 décembre 2017, à **26 852 usagers**, soit - 2,3 % par rapport à l'année précédente.

Nombre d'usagers	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BT	26 646	26 838	26 965	27 197	27 411	26 780
HTA	75	77	73	71	72	72
Total concession	26 721	26 915	27 038	27 268	27 483	26 852



### ☞ Les consommateurs raccordés au réseau public

Niveau de puissance	Nombre de clients	Variation (en %)	Energie acheminée (en kWh)	Variation (en %)	Recette d'acheminement (en €)	Variation (en %)
Client BT <= 36 kVA	26 549	-2,3 %	107 208 116	-0,8 %	5 205 831	0,9 %
Clients BT > 36 kVA	231	0,9 %	25 420 865	-0,9 %	1 108 271	0,1 %
Clients HTA	72	0 %	89 008 138	-1,2 %	1 721 306	-0,9 %
<b>Total concession</b>	<b>26 852</b>	<b>-2,3%</b>	<b>221 637 119</b>	<b>-1,1%</b>	<b>8 035 408</b>	<b>0,4 %</b>

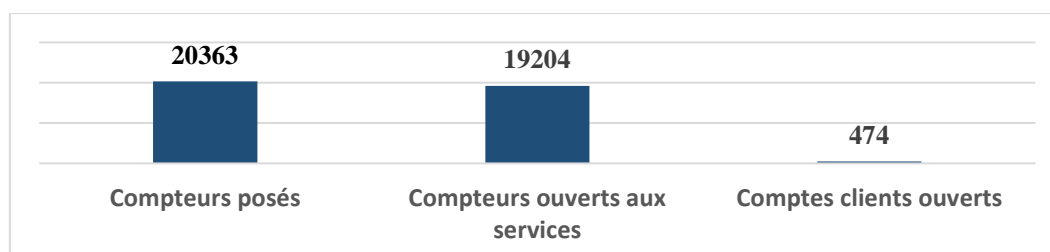
### ☞ Les producteurs du réseau public

Installations de production	Nombre	Puissance délivrée <sup>(1)</sup>
Producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	140	3872
Producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	0
Producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	0
Autres (biomasse, biogaz, cogénération, ...)	1	s

(1) La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en BT et en kW pur ceux raccordés en HTA.

(2) Le sigle « s » remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des producteurs.

### ☞ Le déploiement des compteurs Linky



## ◆ LES INFORMATIONS PATRIMONIALES

### ☞ Le patrimoine concédé

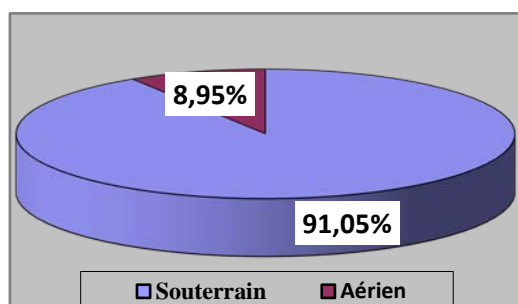
Au périmètre de la concession, le réseau public de distribution d'électricité se compose au 31 décembre 2017 de :

- 134 km de réseau Moyenne Tension (HTA)
- 231 km de réseau Basse Tension (BT)
- 245 postes de transformation HTA/BT

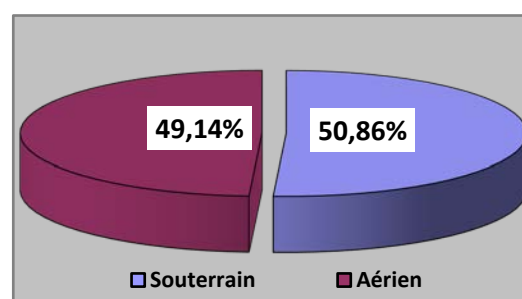
#### Répartition du réseau HTA et BT

En mètres	Réseau HTA			Réseau BT		
	2016	2017	Variation	2016	2017	Variation
Réseau souterrain	123 270	123 325	- 0,8 %	119 597	117 621	- 1,7 %
Réseau torsadé	0	0	0 %	60 424	59 480	- 1,6 %
Réseau aérien nu	11 722	11 722	0 %	56 972	54 172	- 4,9 %
Réseau total aérien	11 722	11 722	0 %	117 396	113 652	- 3,2 %
Total réseau HTA	134 992	134 046	0,7 %	236 993	231 273	- 2,4 %
Taux d'enfouissement	91,3 %	91,3 %	- 0,1 %	50,5 %	50,9 %	0,8 %

Réseau HTA



Réseau BT



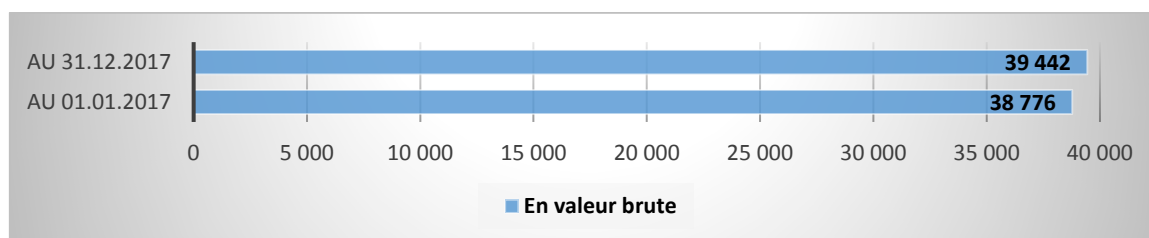
### ☞ La valeur des ouvrages concédés au 31.12.2017

Total des ouvrages concédés en k€	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de remplacement
Canalisation HTA dont :	10107	3 429	6 678	13 486	939
<i>aérien</i>	77	76	1	289	87
<i>souterrain</i>	10 030	3 353	6 677	13 197	852
Canalisations BT	8 392	4 210	4 181	13 227	1 510
<i>aérien</i>	2 157	1 322	835	4 096	971
<i>souterrain</i>	6 235	2 888	3 346	9 131	539
Postes HTA/BT	3 674	2 736	938	5 702	1 133
Transformateurs HTA/BT	899	445	454	1 463	182
Compteurs Linky	1 721	105	1 616	1 721	0
Autres bien localisés	631	223	409	663	0
Branchements/colonnes montantes	12 235	4 769	7 466	15 157	0
Comptage	1 523	920	603	1 523	0
Autres biens non localisés	261	143	118	265	0
<b>TOTAL</b>	<b>39 442</b>	<b>16 980</b>	<b>22 463</b>	<b>53 207</b>	<b>3 764</b>

- La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages évaluée à leur coût 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** correspond à l'estimation du coût de remplacement à fonctionnalité et capacité identiques.



☞ **La variation des actifs concédés au cours de l'année 2017 (en k€)**

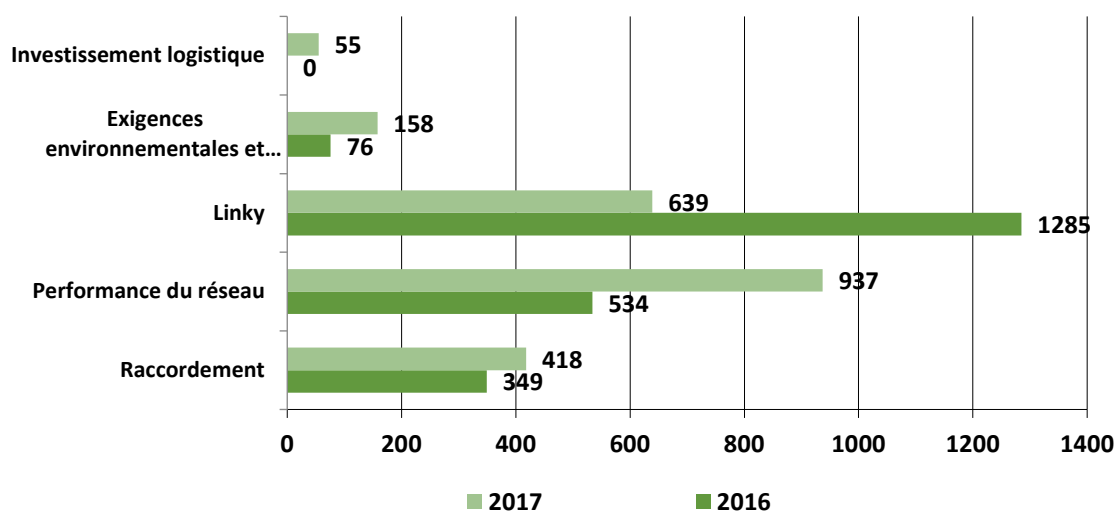


☞ **Les ouvrages par tranche d'âge à l'échelle de la concession**

En km ou en nb de postes	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	48	27	28
≥ 10 ans et < 20 ans	6	20	13
≥ 20 ans et < 30 ans	28	130	55
≥ 30 ans et < 40 ans	12	0	45
≥ 40 ans	40	54	104

◆ **LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT**

☞ **Dépenses d'investissement d'ENEDIS sur la concession (en k€)**



☞ **Travaux de raccordement individuel et collectif des consommateurs et producteurs**

- Allongement du réseau public pour amener le réseau public jusqu'au demandeur du raccordement
- Aménagement du réseau amont existant pour le mettre en capacité d'acheminer l'énergie électrique consommée ou infectée. En 2017, ce type de travaux est notamment représenté par les opérations suivantes

Lieu	Montant investi en 2017 par ENEDIS
Rue du Fief Joly – Chemin du Champ des Alouettes	79,2 k€
Rue Léodile Béra	26,9 k€
Rue du Treillot	23,5 k€
Rue Pierre Antoine Baugier (n° 18)	23,3 k€
Boulevard Louis Tardy (n° 4)	17,2 k€
Avenue de la Rochelle (n° 176)	11,6 k€
Boulevard Salvador Allendé	11,0 k€
Rue Jean Perrin	10,7 k€

#### ☞ Travaux au service de la performance du réseau

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

Lieu	Montant investi en 2017 par ENEDIS
Rues René Bazin / Sablières / de la Blauderie	68,9 k€
Rue Jeanneau	66,9 k€
Rue du Prieuré	55,0 k€
Rue du Fief Chapon	36,4 k€
Rue des Sablières	27,6 k€
Rue de l'Yser	26,5 k€
Rue de Saint-André	22,3 k€
Rue du Vieux Fourneau / rue Thibault de Bouteville	19,9 k€
Installation d'indicateurs lumineux de défaut (ILD) pour améliorer la fiabilité du réseau	18,3

#### ☞ Travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

- Opérations réalisées en réponse à des demandes de modification ou d'aménagement du réseau public en matière de sécurité et/ou d'obligations réglementaires

Lieu	Montant investi en 2017 par ENEDIS
Programme d'amélioration des terres sur le réseau BT	33,8 k€
Programme de travaux dans le cadre de la cession à GEREDIS du secteur de la Gavacherie	23,9k€
Déplacement du branchement de la Banque de France	5,9 k€

#### ☞ Travaux dans le cadre de la convention de participation d'ENEDIS au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement

Lieu	Montant investi en 2017 par ENEDIS
Route de Coulonges	84,9 k€

### ◆ LES ELEMENTS FINANCIERS D'EXPLOITATION

Le résultat 2017 s'élève à 1 243 k€ pour un chiffre d'affaires de 9 960 k€

#### ☞ Les produits détaillés (en k€)

	2015	2016	2017
Recettes d'acheminement dont :	8 092	7 985	7 886
<i>clients HTA</i>	1 860	1 736	1 721
<i>clients BT</i>	6 292	6 208	6 268
<i>autres</i>	- 60	41	-103
Recettes de raccordement	173	179	242
Prestations	216	214	197
Autres recettes	220	243	210
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>8 701</b>	<b>8 621</b>	<b>8 535</b>
<b>Autres produits dont</b>	<b>1 290</b>	<b>1 525</b>	<b>1 425</b>
<i>production stockée et immobilisée</i>	688	745	830
<i>reprise sur amortissements &amp; provisions</i>	532	611	513
<i>Autres produits divers</i>	70	169	82
<b>Total des produits</b>	<b>9 991</b>	<b>10 146</b>	<b>9 960</b>

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et du volume d'énergie acheminée. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

Les recettes de prestations correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ENEDIS.

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque directions régionales dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : modifications d'ouvrages, études diverses, ...

## ☞ Les charges détaillées (en k€)

	2015	2016	2017
Consommation en provenance de tiers dont :	5 052	4 419	4 502
<i>achat réseau amont</i>	2 705	2 418	2 500
<i>achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	889	669	679
<i>redevance de concession</i>	53	53	53
<i>autres consommations externes</i>	1 405	1 279	1 270
Impôts, taxes et versements assimilés	522	561	512
Charges du personnel	1 209	1 055	1 048
Dotations d'exploitation dont :	1 580	2 210	1 968
<i>dotation aux amortissements</i>	1 029	1 089	1 115
<i>dotation aux provisions</i>	-313	0	0
<i>autres dotations d'exploitation</i>	864	1 121	853
Autres charges	184	273	297
Charges centrales	374	419	391
<b>Total des charges</b>	<b>8 921</b>	<b>8 937</b>	<b>8 718</b>

L'accès réseau amont concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité).

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau correspondent aux 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.

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).

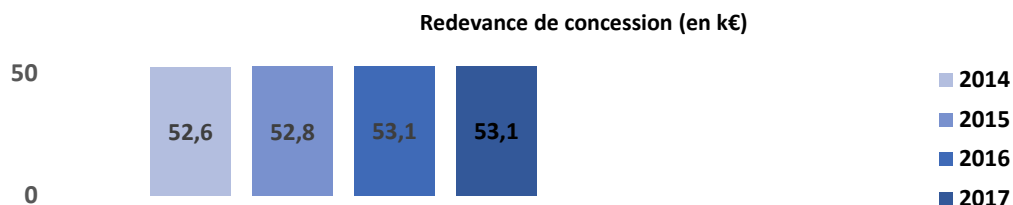
## ☞ La contribution à l'équilibre

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ENDIS. Si la contribution présente un signe négatif, la concession bénéficie de cet équilibre. Si le signe de celle-ci est positif, alors la concession contribue à cet équilibre. Après contribution à l'équilibre, le résultat 2017 s'élève à 778 k€

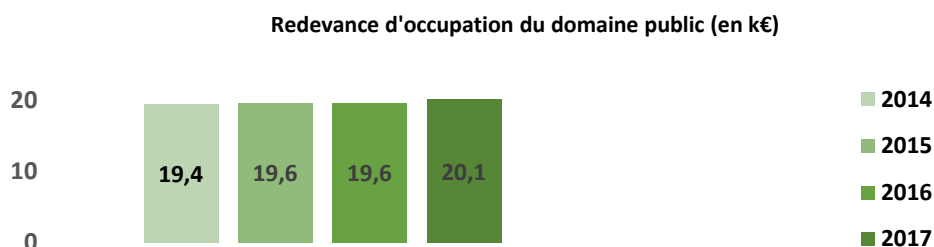
Concession (en K€)	2016	2017	Variation
Produits	10 146	9 960	- 1,87 %
Charges	8 937	8 718	- 2,51 %
Contribution à l'équilibre charge supplémentaire	290	465	+ 37,63 %
Contribution à l'équilibre Produit supplémentaire	0	0	
Résultat y compris contribution à l'équilibre	919	778	- 18,12 %

## ☞ Les redevances (montant en k€)

La redevance annuelle de concession qui 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 (part fonctionnement) et éventuellement une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé (part « d'investissement »).



La redevance d'occupation du domaine public qui correspond à la redevance annuelle perçue par les communes pour la mise à disposition de leur domaine public.



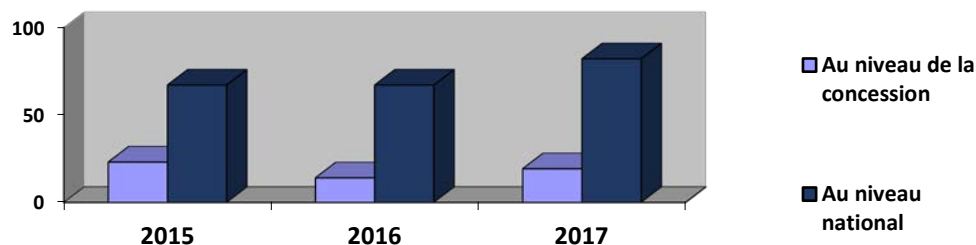
## ◆ LA QUALITE DE SERVICE AUX USAGERS

La qualité de la fourniture peut être appréciée à partir de la continuité de la distribution en électricité, mesurée par la durée moyenne de coupure sur l'année et la fréquence annuelle des coupures.

### ☞ La continuité de l'alimentation en électricité

L'année 2017 a été marquée par des tempêtes exceptionnelles à l'échelle nationale et par un mois de décembre perturbé. Hors ces événements exceptionnels, le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements.

Durée moyenne de coupure par usager (en minutes) sur les 3 dernières années

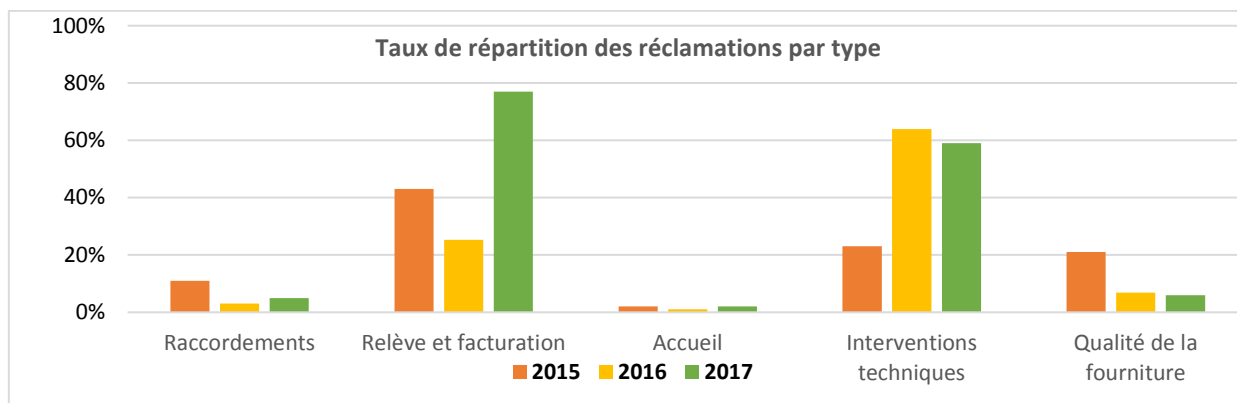


### ☞ Les incidents sur le périmètre de la concession en 2017

Nature	Date	Durée maximale (en mn)	Nombre total de clients coupés	Cause de l'incident
Incident	19.01.2017	55	2865	Usure naturelle
Incident	04.02.2017	12	7102	Cause inconnue (grand vent)
Travaux	21.02.2017	422	3	Tx maintenance courante (hors élagage)
Travaux	13.06.2017	404	114	Tx maintenance courante (hors élagage)
Travaux	28.08.2017	18	6	Tx urgents (mise en sécurité par ENEDIS)
Travaux	13.09.2017	51	78	Tx délibérés (invest.) sous MOA ENEDIS
Travaux	13.09.2017	119	124	Tx délibérés (invest.) sous MOA ENEDIS
Travaux	07.11.2017	215	175	Tx de tiers à proximité des ouvrages
Travaux	13.12.2017	62	185	Tx maintenance courante (hors élagage)

### ☞ Les réclamations sur le périmètre de la concession

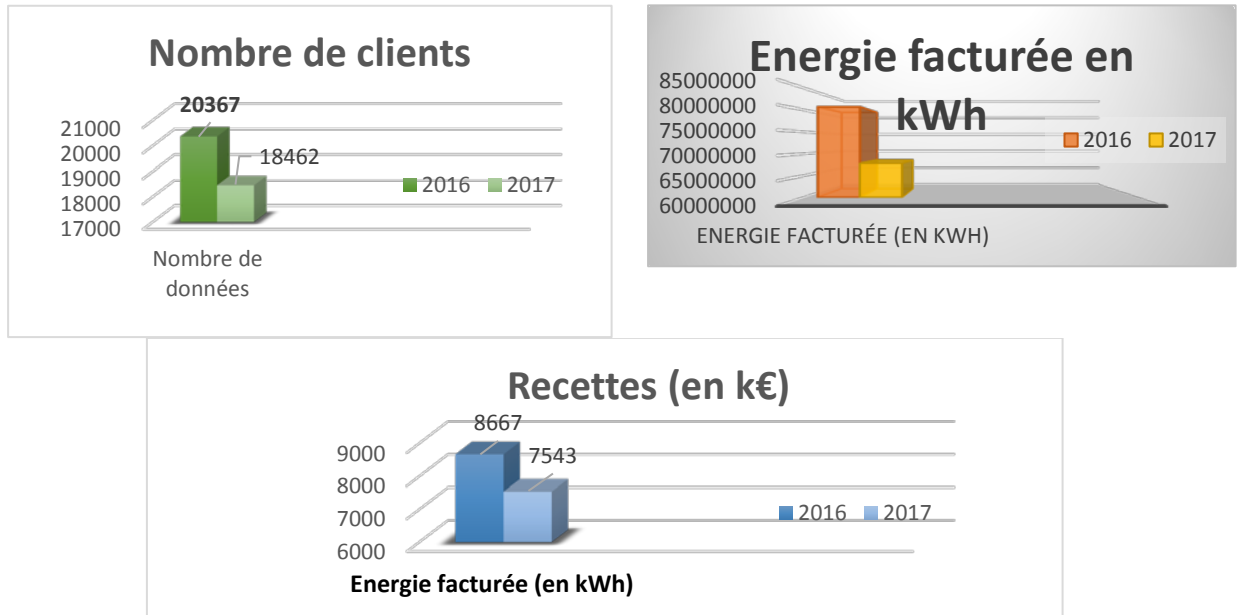
L'année 2017 s'est caractérisée par une baisse du volume des réclamations reçues de 9,2 % par rapport à 2016, hors celles relatives au déploiement des compteurs Linky. Depuis janvier 2017, la mesure du traitement des réclamations a connu, dans le cadre de la nouvelle régulation incitative TURPE 5, une évolution importante puisque le taux de réclamations traitées dans les 15 jours prend en compte les lettres d'attente liées à la qualité de fourniture, ainsi que les réclamations liées au compteur communicant Linky. L'objectif de référence fixé par le régulateur est de 90 % pour 2017



# ACTIVITE D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ELECTRICITE AUX TARIFS REGLEMENTES DE VENTE DE LA CONCESSION

## ◆ Les caractéristiques des clients de la concession

### ☞ Les clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)



### ☞ Le nombre de clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession

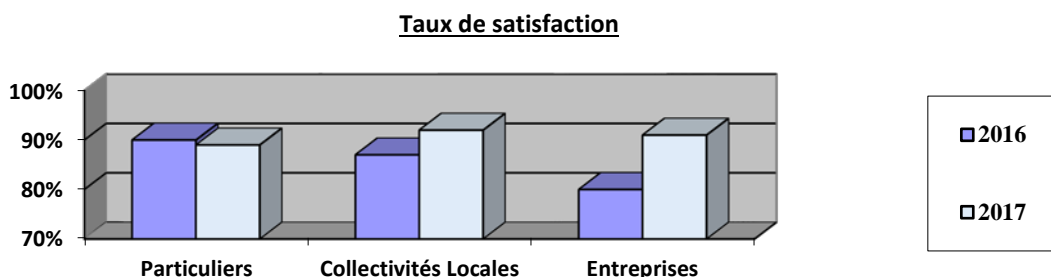


La tendance à la baisse, constatée déjà sur les 5 dernières années, se confirme parallèlement par une augmentation progressive du nombre de clients BT tarifs libres.

## ◆ La qualité de service rendu aux clients

### ☞ La satisfaction des clients

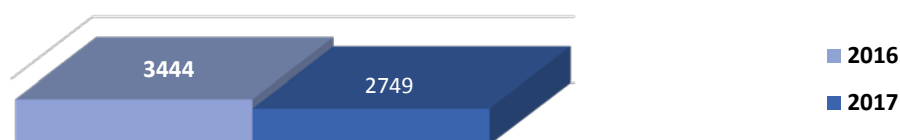
Chaque année, des enquêtes de satisfaction sont réalisées, au niveau national, auprès de chaque catégorie de clients (particuliers, collectivités locales et entreprises/professionnels) dans le but d'améliorer la qualité de service et de relation. En 2017, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF a fortement progressé.



La qualité de l'électricité qui s'évalue sur la capacité de continuité d'alimentation et sur la tenue de la tension, est liée à la performance des ouvrages et à celle du réseau.

## ☞ La relation avec les clients

### Nombre de conseils tarifaires (concession)



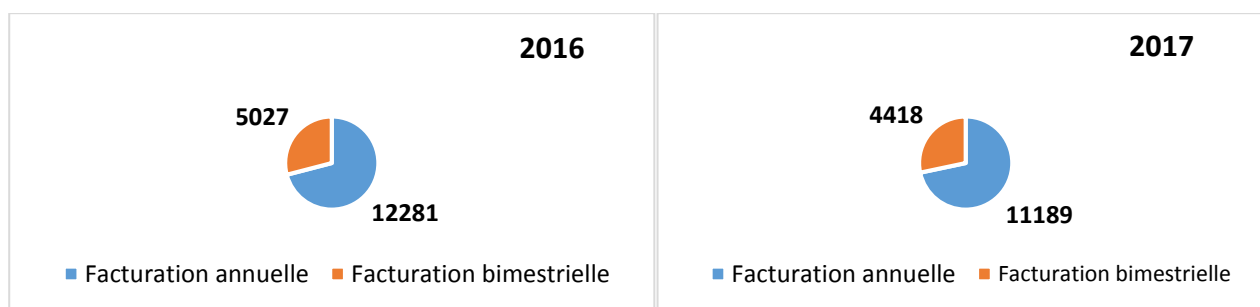
## ☞ Le mouvement tarifaire

Compte tenu de l'évolution de la répartition des coûts portés par chaque niveau de tension, cette évolution au 1er août 2017 s'est traduite par :

- une baisse moyenne de -0,64 % pour les utilisateurs raccordés en HTA ;
- une hausse moyenne de +1,37 % pour les utilisateurs raccordés en BT > 36 kVA ;
- une hausse moyenne de +3,94 % pour les utilisateurs raccordés en BT ≤ 36 kVA.

## ☞ La facturation des clients

Différents rythmes de facturation sont proposés clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.



## ☞ L'accompagnement énergie

L'accompagnement Energie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée (incluse dans le TRV) à tout client EDF dans sa difficulté à payer sa facture d'électricité. Le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide auprès des services sociaux.

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	739	957	29,5 %

## ☞ Les clients de la concession en situation de réduction de puissance et de coupures pour impayés

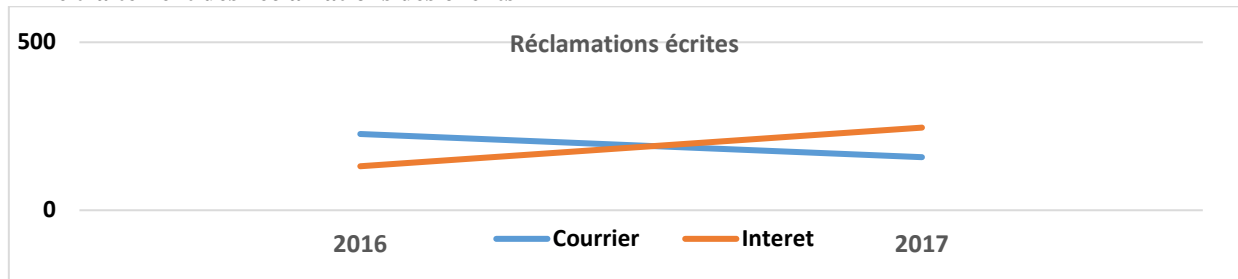
Cette situation ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Réductions de puissance	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance	132	146	29,5 %
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	155	126	-18,7 %

Coupures pour impayés	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandés par le fournisseur au gestionnaire de réseau	675	565	-16,3 %
Nombre de coupures effectives réalisés par le gestionnaire de réseau	220	184	-16,4 %
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées	32,6 %	32,6 %	-0,1 %

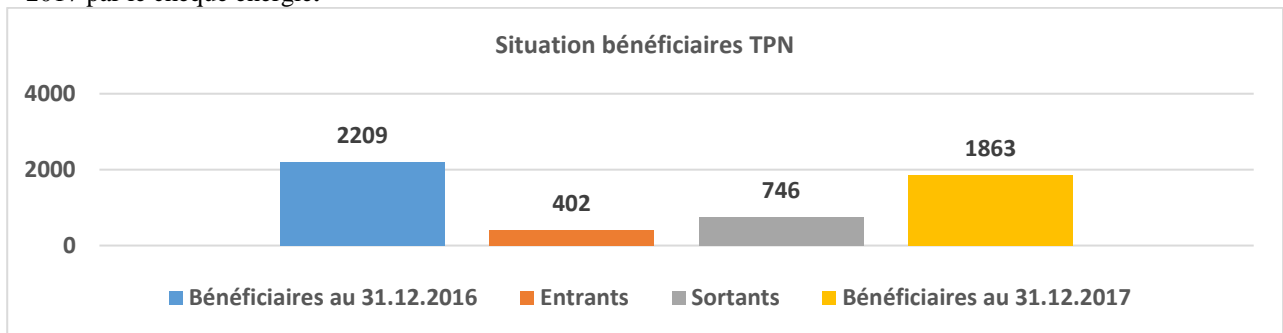
### ☞ Le traitement des réclamations des clients



## ◆ La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

### ☞ L'aide au paiement des factures

EDF a mis en œuvre le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz) sont remplacés à compter de 2017 par le chèque énergie.



EDF participe également au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone. La participation versée en 2017 au Département S42L7VE 0 40 k€

### ☞ L'accompagnement des clients démunis

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche incluse dans le tarif réglementé de vente « l'accompagnement énergie » fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer en vue de trouver avec le client en difficulté des solutions adaptées à sa situation.

Ces conseillers assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

EDF met également en place des actions concrètes dans les territoires en organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules LED, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre, ..) et en élaborant des outils pédagogiques destinés à modifier les habitudes de consommation vers une sensibilisation aux économies d'énergie possibles.

## ◆ Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

- Actions dans le cadre du programme « habiter mieux » avec intégration de cette thématique dans les formations dispensées au sein des structures partenaires.
- Actions avec les Elus et Institutionnels : CCAS de Niort pour mettre en place des ateliers de prévention et de lutte contre la précarité énergétique.

