

DEPARTEMENT
DES
DEUX-SEVRES



VILLE DE NIORT

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

SEANCE DU 9 OCTOBRE 2017

Conseillers en exercice : 45

Votants : 42

Convocation du Conseil Municipal :
le 03/10/2017

Affichage du Compte-Rendu Sommaire
et affichage intégral :
le 16/10/2017

Délibération n° D-2017-374

**Electricité - Concession de distribution publique et de fourniture
- Compte rendu annuel de concession exercice 2016 - Contrôle
de service public délégué**

Président :

MONSIEUR JÉRÔME BALOGÉ

Présents :

Monsieur Jérôme BALOGÉ, Monsieur Marc THEBAULT, Madame Rose-Marie NIETO, Monsieur Alain BAUDIN, Madame Christelle CHASSAGNE, Madame Jacqueline LEFEBVRE, Monsieur Michel PAILLEY, Madame Anne-Lydie HOLTZ, Madame Jeanine BARBOTIN, Monsieur Dominique SIX, Madame Marie-Paule MILLASSEAU, Madame Catherine REYSSAT, Monsieur Dominique DESQUINS, Madame Agnès JARRY, Madame Yvonne VACKER, Monsieur Elmano MARTINS, Monsieur Guillaume JUIN, Madame Christine HYPEAU, Madame Carole BRUNETEAU, Madame Marie-Chantal GARENNE, Monsieur Florent SIMMONET, Madame Yamina BOUDAHMANI, Monsieur Romain DUPEYROU, Monsieur Nicolas ROBIN, Monsieur Simon LAPLACE, Madame Fatima PEREIRA, Monsieur Pascal DUFORESTEL, Monsieur Christophe POIRIER, Monsieur Alain PIVETEAU, Madame Elodie TRUONG, Madame Nathalie SEGUIN, Madame Isabelle GODEAU.

Secrétaire de séance : Yvonne VACKER

Excusés ayant donné pouvoir :

Monsieur Alain GRIPPON, ayant donné pouvoir à Monsieur Romain DUPEYROU, Madame Dominique JEUFFRAULT, ayant donné pouvoir à Monsieur Simon LAPLACE, Monsieur Luc DELAGARDE, ayant donné pouvoir à Madame Jacqueline LEFEBVRE, Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE, ayant donné pouvoir à Monsieur Dominique SIX, Madame Sylvette RIMBAUD, ayant donné pouvoir à Madame Christelle CHASSAGNE, Madame Elisabeth BEAUVAIS, ayant donné pouvoir à Madame Marie-Paule MILLASSEAU, Monsieur Fabrice DESCAMPS, ayant donné pouvoir à Madame Rose-Marie NIETO, Madame Valérie BELY-VOLLAND, ayant donné pouvoir à Monsieur Florent SIMMONET, Madame Josiane METAYER, ayant donné pouvoir à Madame Elodie TRUONG, Madame Monique JOHNSON, ayant donné pouvoir à Madame Isabelle GODEAU

Excusés :

Madame Cécilia SAN MARTIN ZBINDEN, Monsieur Eric PERSAIS, Monsieur Jean-Romée CHARBONNEAU.

Direction Espaces Publics

Electricité - Concession de distribution publique et de fourniture - Compte rendu annuel de concession exercice 2016 - Contrôle de service public délégué

Monsieur Dominique SIX, Adjoint au Maire expose :

Mesdames et Messieurs,

Après examen par la commission municipale compétente

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 2017, ENEDIS a remis à la Ville de Niort le compte rendu annuel d'activité de l'année 2016. 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 28 septembre 2017. 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 2016 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 2016.

Monsieur le Maire n'ayant pas participé au débat

Le Conseil municipal a pris acte du rapport annuel du délégataire et du rapport de contrôle de la concession d'électricité

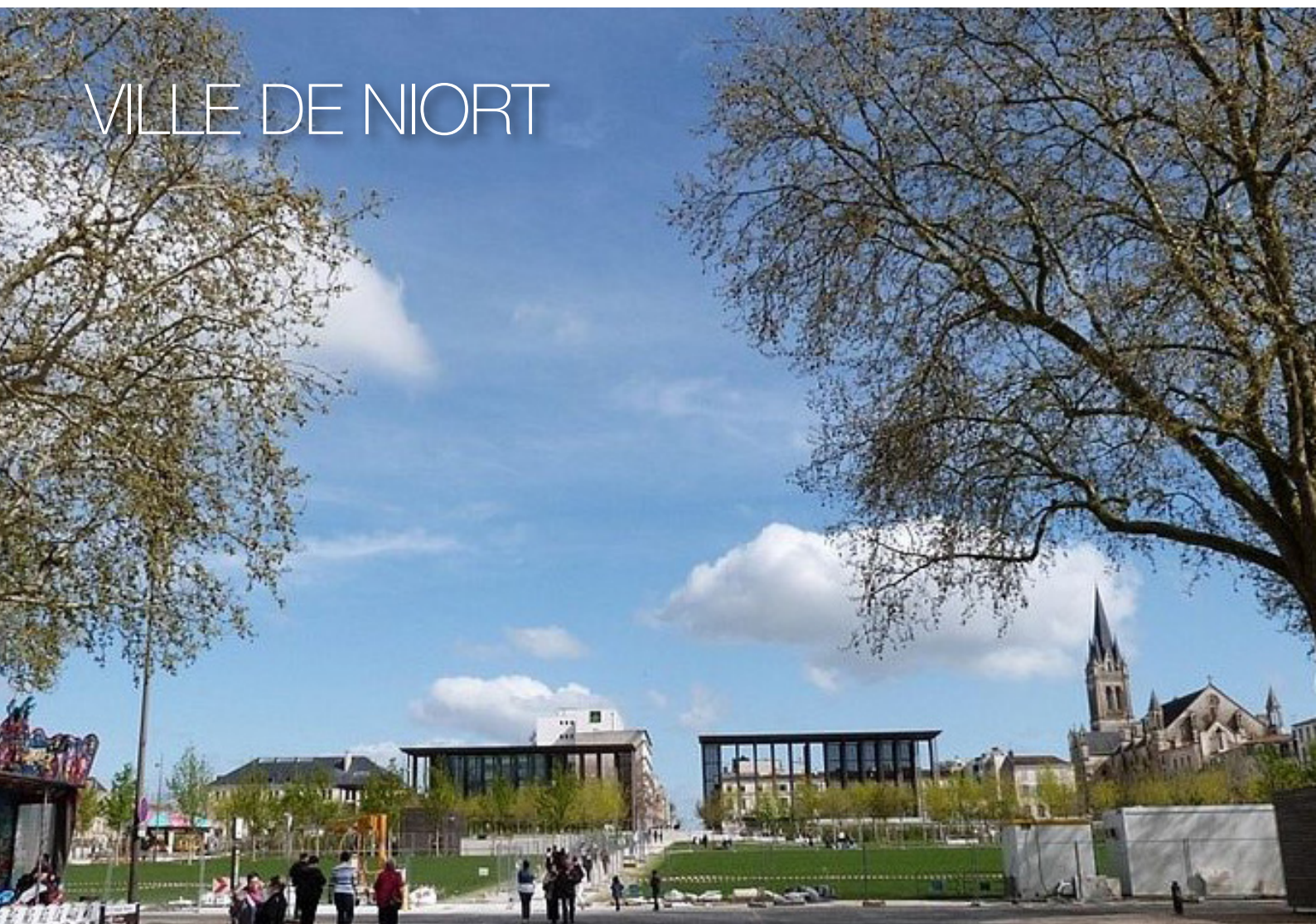
Pour le Maire de Niort,
Jérôme BALOGE
L'Adjoint délégué

Signé

Dominique SIX

Compte-rendu d'activité **2016**

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 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	38
3. La proximité avec les clients	64
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	84

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **107**

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **122**

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017	124
2. Les clients de la concession	136
3. La qualité du service rendu aux clients	144
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	170
5. Les éléments financiers de la concession	184

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **187**

Concernant la mission confiée à Enedis,



Gilles ROLLET
Directeur Enedis
Poitou-Charentes

Le territoire de Poitou-Charentes est en mouvement- création de la région Nouvelle Aquitaine, communes nouvelles, technopoles, french tech, ... – et le secteur de l'énergie est lui-même en plein bouleversement – développement des EnR ou du véhicule électrique, accélération de la recherche autour du stockage et plus généralement des smartgrids, apports rapides et puissants du numérique, ... **Quoi de plus naturel dans ce contexte pour Enedis que de prendre la tête de la révolution technologique et numérique des réseaux électriques ?**

Un leader avant tout sur les fondamentaux Enedis vise d'abord l'excellence en matière de Prévention-Sécurité, notre priorité absolue, pour nos salariés mais aussi pour nos prestataires et pour les tiers. Ensuite, nous cherchons naturellement à offrir à nos clients les meilleurs standards de qualité au meilleur tarif, tous les jours de l'année. Les satisfaire tant pour les activités courantes qu'en situation de crise est notre motivation et notre vision du service public.

Inventer les réseaux de demain au service du territoire et prendre le virage du numérique. La Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte a donné le cap et Enedis s'est mis en mouvement pour l'accompagner : raccordement des EnR (éolien et photovoltaïque), adaptation des structures et des outils de pilotage en temps réel du réseau, exploitation des données et mise à disposition en open-data sont à la fois une nécessité et une opportunité de développement. L'entreprise encourage l'innovation au sein de ses équipes mais elle s'adresse aussi aux start-ups et porteurs de projets innovants pour venir enrichir les réflexions

sur les usages et les outils de demain : hackathon, parrainage des Fablabs, projets avec les universités ou les écoles d'ingénieurs, appels à projets, illustrent cette ouverture. Le déploiement à grande échelle du compteur communicant Linky est une étape essentielle pour concrétiser cette Transition Énergétique et accompagner les projets des territoires en leur apportant les outils dont ils ont besoin pour leur développement.

Ensemble faisons évoluer le modèle concessionnaire, contractuel et économique de la distribution pour **anticiper les nouveaux usages des réseaux et leurs conséquences sur la structure tarifaire et favoriser l'investissement dans les réseaux, afin qu'ils puissent faire face aux enjeux liés à la transition énergétique et garantir la qualité de l'électricité.**

Employeur responsable et citoyen Enedis reste fortement engagé aux côtés des territoires et des associations pour l'emploi, pour l'insertion et les personnes démunies (24 CDI en 2016- 25 alternants).

L'engagement d'Enedis dans le développement durable s'étend naturellement à l'environnement : développement de sa flotte de véhicules électriques (2^{ème} en France), construction de réseaux en souterrain, partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux, embellissement des postes par des fresques, ...

Je ne doute pas que ce compte-rendu d'activité contribuera à enrichir la vision et le dialogue entre nous autour des enjeux nationaux et locaux au cœur desquels se trouve la distribution d'électricité.

Concernant la mission confiée à EDF,

Le 9 février 2016, EDF a été récompensée par le **premier prix du Podium de la Relation Client** BearingPoint- Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprises de service ». **Ce prix illustre 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.

Il y a quelques mois, EDF a reçu à nouveau, **pour la deuxième année consécutive**, ce **premier prix du Podium de la Relation Client**, témoignage de la **reconnaissance par les clients de la qualité du lien**, à la fois numérique et humain, expert et bienveillant, **que nous tissons jour après jour avec eux**.

Dans un contexte économique difficile pour un grand nombre de Français, **la satisfaction de nos clients s'est maintenue à un haut niveau, en 2016 encore**. Sur le marché des particuliers, ce sont neuf clients sur dix qui se sont déclarés satisfaits de leur fournisseur EDF, six sur dix se disant même très satisfaits.

EDF a accentué son engagement dans la relation client numérique, avec ses sites internet, ses applications mobile, et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients. **A titre d'exemple, le site internet particulier.edf.fr a fait « peau neuve » en 2016** : des améliorations ont été apportées, en particulier sur l'ergonomie et l'accès aux informations proposées aux clients.

EDF accompagne également ses clients au fil du déploiement du compteur Linky™, en maintenant ses efforts sur l'information des clients et la formation de ses conseillers pour garantir un appui efficace aux clients.

Dans le domaine de la maîtrise de la demande d'énergie, EDF a enregistré à la fin de l'année 2016 **un million de souscriptions au niveau national à la solution digitale « e.quilibre »**, qui aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité. C'est un franc succès.

Enfin, EDF a noué de nombreux partenariats avec des structures de médiation sociale dans les territoires, afin que ses clients les plus fragiles puissent entrer en contact avec le concessionnaire et bénéficier d'un accompagnement par ces structures. Par ailleurs, les relations entretenues au quotidien par nos Conseillers Solidarité avec les travailleurs sociaux, les CCAS et le tissu associatif témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.

Le CRAC 2016, engagement contractuel que nous avons à votre égard, et qui rend compte d'une mission de service public dont l'exécution est placée sous votre contrôle, **est le premier dans la nouvelle configuration de la concession de fourniture recentrée désormais sur les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA**. Pour améliorer la qualité de votre information sur ce nouveau périmètre, **l'accent a été mis sur les données du Tarif Bleu** en nous efforçant de mieux distinguer notamment les clients résidentiels et non résidentiels.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce document et reste disponible pour évoquer avec vous la vie de votre territoire et la fourniture d'électricité à ses habitants.



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 des réseaux publics de distribution d'électricité

Enedis est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. Enedis garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

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^{er} 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 (loi 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.

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, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et 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 et 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, chacun pour sa mission.

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2016, ce compte-rendu d'activité. Il présente les temps forts de l'année écoulée, ainsi que des informations chiffrées relatives audit exercice.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. Enedis et EDF ont poursuivi en 2016 leurs travaux avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et France Urbaine, en vue de l'élaboration d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession, pour 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 le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.

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, 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 de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

De fait, 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, à compter du 1^{er} janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions Régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de ces Directions lui rend compte directement, notamment afin d'accroître la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que l'aptitude d'innovation 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 BODIN	Directeur Territorial Enedis Vienne et Sèvres	05 49 44 72 53
Emmanuel BOUQUET	Interlocuteur pour les travaux	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 :

- le marché « Particuliers » : les clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel relèvent de cette direction ;
- le marché « Affaires » regroupant les professionnels, les entreprises et les collectivités territoriales : les clients de la concession au Tarif Bleu non résidentiel relèvent de cette direction.

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.

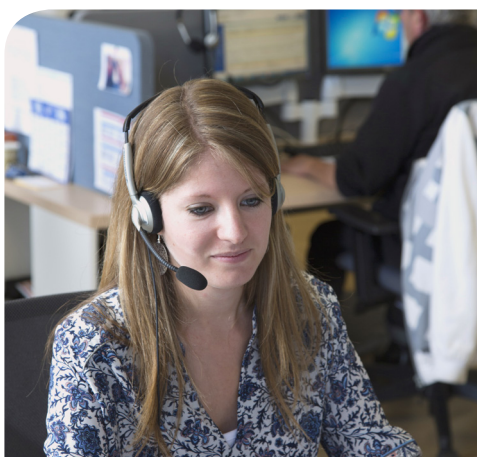
Les Directeurs Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR.

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 données clientèle, 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
Anne FORGE	Correspondante Solidarité EDF	06 61 06 04 79
Michèle MARCHAL	Référent Concessions EDF Grand Centre	05 16 50 20 40

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation des réseaux publics 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

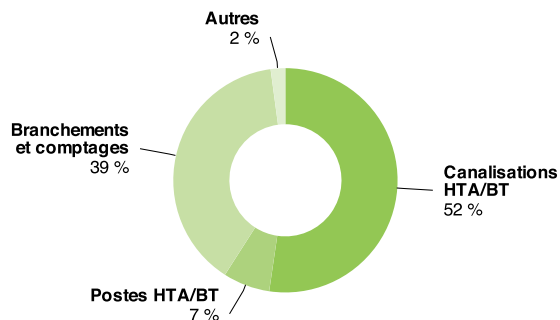
Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



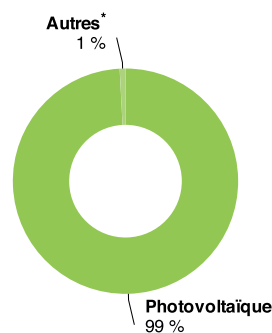
● Raccordements ● Performance du réseau et Linky
● Exigences environnementales et réglementaires ● Logistique

VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



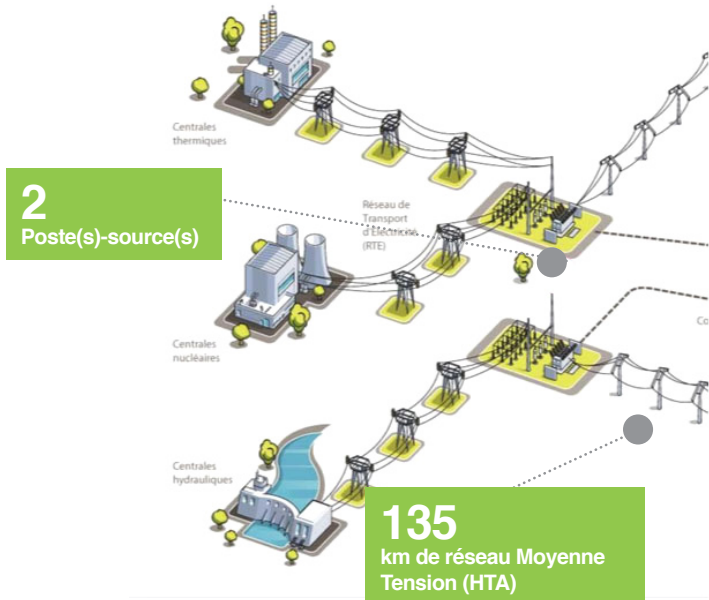
Les producteurs sur la concession

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

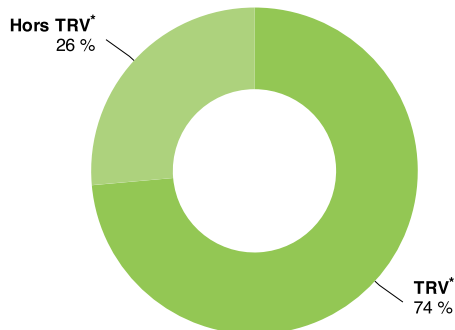
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

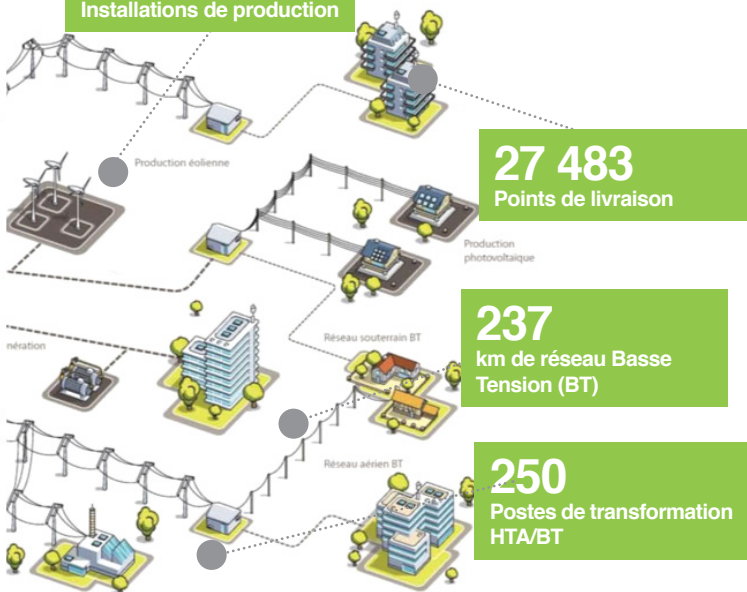
Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



* Tarifs réglementés de vente

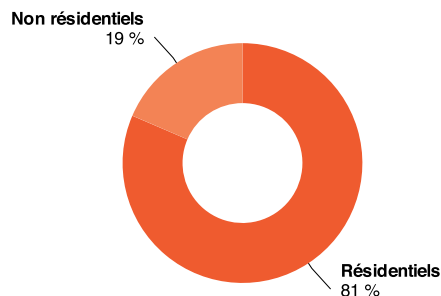
122
Installations de production



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

 **3 547** (19,8%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **4 608** (25,7%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **12 281** (68,4%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **4 270** (23,8%)

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 2016 (CONCESSION)		
	Nombre	Puissance délivrée*
Total	122	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	121	2 202
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	1	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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	27 268	27 483	0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	244 197 816	224 050 617	-8,3%
Recettes d'acheminement (en €)	8 153 641	8 003 495	-1,8%

TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	26 963	27 182	0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	110 020 383	108 072 700	-1,8%
Recettes d'acheminement (en €)	5 162 594	5 159 744	-0,1%

TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	234	229	-2,1%
Énergie acheminée (en kWh)	26 906 932	25 860 216	-3,9%
Recettes d'acheminement (en €)	1 127 972	1 107 683	-1,8%

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	71	72	1,4%
Énergie acheminée (en kWh)	107 270 501	90 117 701	-16,0%
Recettes d'acheminement (en €)	1 863 075	1 736 068	-6,8%

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

L'année 2016 est le premier exercice rendant compte des tarifs réglementés de vente sur leur nouveau périmètre : 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	21 457	20 367	-5,1%
Énergie facturée (en kWh)	89 818 145	80 716 890	-10,1%
Recettes (en €)	9 497 393	8 666 460	-8,7%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	18 959	17 946	-5,3%
Énergie facturée (en kWh)	70 640 759	65 755 442	-6,9%
Recettes (en €)	7 450 732	6 999 011	-6,1%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	2 498	2 421	-3,1%
Énergie facturée (en kWh)	19 177 386	14 961 448	-22,0%
Recettes (en €)	2 046 661	1 667 449	-18,5%

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Clients résidentiels	90%	90%	0%
Clients non résidentiels*	-	83%	-

* Évolution du périmètre de calcul en 2016 afin de mieux correspondre aux clients en concession (sites ≤ 36kVA).

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,2%	96,9%	2,9%

* Courrier et internet pour l'année 2016



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE



1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
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 2016, les perspectives et enjeux pour 2017	17
1.4. Au plan national : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017	29
1.5. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	33
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	38
2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	38
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2016	45
2.3. Perspectives et enjeux	62
3. La proximité avec les clients	64
3.1. Le renforcement et la modernisation de la relation clients	64
3.2. La satisfaction des clients : une priorité pour Enedis	70
3.3. Le déploiement des compteurs Linky	74
3.4. La facilitation des démarches de raccordement	77
3.5. Perspectives et enjeux	79
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	84
4.1. Les éléments financiers de la concession	84
4.2. Les informations patrimoniales	100
4.3. Les flux financiers de la concession	105

1. La présence d'Enedis sur votre territoire

1.1. Le mot du Directeur Territorial d'Enedis

Monsieur le Maire,

Emmanuel BODIN
Directeur Territorial
Enedis Vienne et Sèvres



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** (ex : 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 solidité et 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 des programmes d'insertion économique, comme le recrutement de travailleurs handicapés, l'accueil de personnes en service civique ou le travail d'intérêt général (TIG).

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 2016, les perspectives et enjeux pour 2017

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES



Enedis s'engage avec le réseau des Professionnels du Numérique pour développer l'Open Innovation

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.

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 REI Réseaux électriques intelligents, ateliers creativ'IT).

C'est dans ce cadre qu'Enedis et le SPN signe un accord de partenariat **jeudi 24 mars** Par cet accord de partenariat, le SPN et Enedis s'engagent à mener des actions conjointes ayant

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

pour objectifs d'accompagner la transformation numérique d'Enedis en Poitou-Charentes au service de la transition énergétique en travaillant sur les métiers, la révolution culturelle pour les salariés de la Direction Régionale et les collaborations avec les acteurs territoriaux.

Enedis partenaire de Niort Numéric



Enedis invite les élus à visiter l'Agence de Conduite Régionale

La Direction Régionale Poitou-Charentes d'Enedis a invité une dizaine d'élus de la Vienne et des Deux-Sèvres, le **13 avril** 2016, à découvrir le fonctionnement de la distribution d'électricité en visitant l'Agence de Conduite Régionale. Cette agence assure la sécurité et la sûreté du système électrique 24h / 24 et 7j / 7. Elle garantit la conduite et les flux admissibles d'énergie sur les réseaux dans le respect des règles et des procédures (travaux d'entretien, renouvellement, raccordement...). Cette « tour de contrôle » surveille en temps réel le réseau et traite les dysfonctionnements.



Visite de maintenance du réseau électrique en hélicoptère

Afin de maintenir la meilleure qualité de desserte de l'électricité, Enedis missionne l'équipage d'Air Touraine, spécialisé dans la surveillance du réseau électrique pour un contrôle général des 4 500 km de lignes du réseau de distribution 20 000 Volts de Poitou-Charentes. Enedis a invité les élus à venir observer les lignes haute tension en hélicoptère le mardi **20 septembre** 2016 à l'aéroport de Poitiers-Biard afin de les informer sur ce mode opératoire de détection des défauts et sur la maintenance des réseaux électriques.





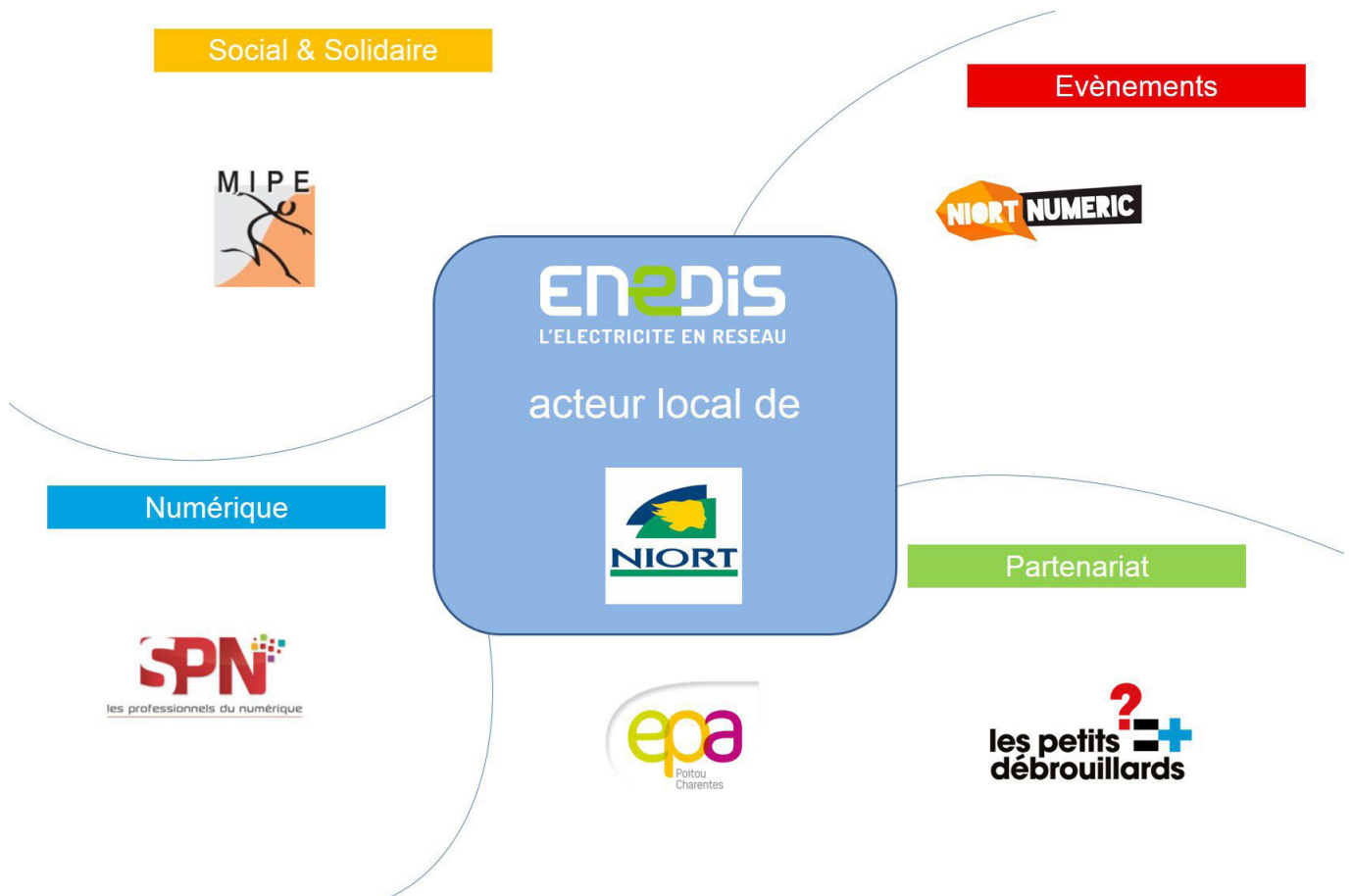
Congrès de l'Assemblée des Départements de France

En tant que partenaire des collectivités locales, Enedis était présent du **5 au 6 octobre** 2016 au Congrès de l'Assemblée des Départements de France organisé au palais des congrès du Futuroscope. Cela a été l'occasion de présenter aux élus départementaux présents, nos solutions pour accompagner les territoires dans leurs projets urbanistiques (PLUI, schéma d'aménagement, PCAET...), sur le développement de la mobilité électrique en optimisant notamment l'implantation des bornes de recharges ou dans l'intégration des énergies renouvelables au réseau de distribution d'électricité.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Enedis partenaire de l'économie locale



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.

Appel à projets sur la thématique de l'inclusion numérique

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale et Sociétale, Enedis en Poitou-Charentes a lancé du 20 juillet au 10 avril 2016, le 2ème appel à projets associatifs sur le thème du numérique, un des axes forts de sa politique. 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. Elle devait également porter sur la thématique de l'inclusion numérique en répondant à un des objectifs suivant :

- 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'interne
- Une reconnaissance professionnelle et personnelle accrue par la maîtrise des savoirs numériques

Une vingtaine d'associations ont participé à cet appel à projet et 8 d'entre elles ont été récompensées le vendredi 13 octobre 2016 au salon de l'Economie Sociale et Solidaire à Niort.





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.



Challenge de la mobilité de la Communauté d'Agglomération du Niortais

Le Jeudi 22 Septembre 2016, l'ADEME et le Club de la mobilité organisaient pour la sixième année consécutive le Challenge de la Mobilité. La Communauté d'Agglomération du Niortais a choisi de relever le défi et Enedis c'est inscrite à ce challenge. Résultats, 7 salariés de l'agence de Niort ont participé et 152 kms ont été économisés.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE



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 cadres d'entreprises.

Dans ce contexte, Enedis accepte d'apporter 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» par la signature d'une convention le 19 octobre 2016.



Enedis signe une convention social énergie avec le CCAS de la ville de NIORT

Enedis, dans le cadre de sa politique de développement durable, renforce sa proximité avec les territoires et leur population, en particulier auprès des clients en situation de précarité énergétique. Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Niort a mis en place des dispositifs volontaristes pour aider les ménages en difficulté dont le volet énergie présente une part importante.

Enedis a souhaité consolider et évaluer des dispositions permises dans le cadre contractuel de sa relation avec les fournisseurs d'électricité pour améliorer la détection et la gestion des situations de précarité énergétique dans le domaine de l'électricité.

La prestation « médiation » de cette convention consiste à proposer au client un délai supplémentaire de 8 jours pour se mettre en règle vis-à-vis de son fournisseur d'électricité. Pour cela, Enedis invite le client à se rapprocher, en premier lieu, de son fournisseur d'électricité. Enedis propose au client qu'il soit orienté vers le CCAS de la Ville de NIORT. S'il l'accepte, Enedis lui transmet alors ses coordonnées.

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

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.

Intervention sur la prévention des risques électriques au lycée agricole de Melle

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 le Lycée Agricole de 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.



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

La Fédération des Deux-Sèvres pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique se positionne comme un partenaire naturel dans cette mission d'information et de sensibilisation.

Enedis, RTE et La Fédération 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 2016-2017.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Valoriser la présence économique locale d'Enedis. Préciser dans la mesure du possible les entreprises avec lesquelles Enedis travaille, ainsi que quelques exemples d'appels d'offres sur des marchés de travaux ou des achats significatifs.

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, comme par exemple,

Enedis confie aux Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) le traitement esthétique des postes de distribution publique d'électricité dans le cadre de convention tripartite avec les communes.

Chaque année, Enedis en Poitou-Charentes recrute de nouveaux collaborateurs dont une majorité par le biais de l'alternance. 24 nouveaux collaborateurs et un total de 25 alternants complètent les équipes en Poitou-Charentes.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2017

L'année 2017 verra le confortement des fondamentaux de la distribution d'électricité et l'exploitation du numérique et des nouvelles technologies notamment en matière :

- D'échanges d'informations avec les collectivités autour des enjeux comme les PCAET, les IRVE... à partir de l'open data, de l'espace collectivités locales et de partenariats adaptés;
- D'échanges cartographiques garantissant la disponibilité et la qualité des informations et la fluidité de leur circulation ;
- De poursuite du déploiement du compteur Linky et de ses services associés ;
- Du raccordement des ENR et de l'adaptation du réseau ;
- De communication vers les collectivités et leurs collaborateurs, en particulier sur les thématiques du raccordement et de la sécurité ;
- D'optimisation de l'utilisation des transformateurs ;
- De poursuite de l'efficience des investissements conjoints en rapprochant les finalités, qualité de fourniture, esthétique, aléas climatiques, sécurisation...

1.4. Au plan national : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

Publication du décret n°2016-447 du 12 avril 2016, relatif à la mise à disposition de données de comptage d'énergie aux propriétaires ou gestionnaires d'immeubles par les gestionnaires de réseau d'énergie

Ce décret, pris en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, précise les conditions de mise à disposition des propriétaires ou gestionnaires d'immeubles à usage résidentiel ou tertiaire des données de consommation des occupants desdits immeubles, par les gestionnaires de réseau public de distribution d'électricité.

ERDF devient Enedis

Depuis le **31 mai 2016**, ERDF a un nouveau nom, révélateur de la transformation du service public de l'électricité. Ce nouveau nom souligne le rôle majeur d'Enedis dans la révolution énergétique, notamment pour accompagner et faciliter le déploiement massif des énergies renouvelables, décentralisées sur tous les territoires. Avec ce nouveau nom, Enedis réaffirme également pleinement ses valeurs et son engagement de service public de l'électricité, ainsi que la continuité de ses savoir-faire, toujours en lien avec ses clients et les territoires.

Publication du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016, relatif à la mise à disposition des personnes publiques de données relatives au transport, à la distribution et à la production d'électricité, de gaz naturel et de bio-méthane, de produits pétroliers et de chaleur et de froid

Ce décret définit - dans le domaine du transport, de la distribution et de la production notamment d'électricité - les informations rendues publiques ou pouvant l'être, de façon à limiter les atteintes potentielles au secret des affaires, au secret commercial ou statistique.

Flexibilités locales pour les gestionnaires de réseaux de distribution

La loi relative à la transition énergétique pour une croissance verte, complétée par le décret d'application du **30 mai 2016**, offre la possibilité aux collectivités de proposer à Enedis l'expérimentation de services de flexibilité locale sur leur territoire respectif.

Cette disposition législative donne en outre à Enedis, en lien avec les collectivités, l'opportunité de construire un cadre contractuel et technique pour accéder, à l'avenir, à de nouveaux leviers d'exploitation. Ces sources de flexibilité peuvent se baser sur des effacements de consommation et des écrêtements de production.

Nouveaux contrats de concession : France Urbaine et Enedis s'engagent pour une meilleure reconnaissance des territoires urbains

Le **29 juin 2016**, France Urbaine, Enedis et EDF ont signé un protocole d'accord définissant

les principes et les lignes directrices structurant la relation entre le distributeur et les villes et métropoles, lesquels se déclineront dans les nouveaux contrats de concession.

Publication de l'ordonnance n°2016-1019 du 27 juillet 2016, relative à l'autoconsommation d'électricité

Prise en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, cette ordonnance définit un nouveau cadre pour le développement de l'autoconsommation, tant individuelle que collective. Une opération d'autoconsommation est collective lorsque la fourniture d'électricité est effectuée entre un ou plusieurs producteurs et un ou plusieurs consommateurs finaux liés entre eux au sein d'une même personne morale et dont les points de soutirage et d'injection sont situés sur une même antenne basse tension du réseau public de distribution.

Évolution des engagements d'Enedis sur l'accès au réseau des producteurs

Après une concertation de 6 mois avec les grandes fédérations de producteurs, Enedis a publié le **1^{er} août 2016** un nouveau contrat d'accès au réseau pour les producteurs raccordés en HTA, faisant évoluer ses engagements portant sur les indisponibilités du réseau nécessaires à la réalisation des travaux de maintenance. Ce contrat, équilibré en termes de partage des risques, évolue vers plus de transparence et de simplicité et introduit une nouvelle dynamique dans un cycle de 6 ans ; ce qui permettra de réviser ces engagements qui deviennent évolutifs.

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1^{er} août 2016

Les Tarifs d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE, les tarifs HTA/BT ont évolué de + 1,1% au **1^{er} août 2016**.

La mise à jour du barème V4 de facturation des raccordements - incluant le compteur Linky - en application depuis le 30 septembre 2016

L'objet de cette évolution «BV4.1» du barème V4 permet de prendre en compte l'impact de la substitution des compteurs CBE (compteurs bleus électroniques) par des compteurs Linky, dans le cadre des opérations de raccordement des producteurs individuels ≤ 36 kVA. Le compteur Linky mesurant les flux d'énergie dans les deux sens, un seul compteur est désormais suffisant pour mesurer l'injection sur le réseau et :

- la consommation (cas de l'option de vente du surplus de l'énergie produite) ou
- la non-consommation (cas de l'option de vente de la totalité de l'énergie produite).

Publication de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

Cette loi introduit des avancées majeures pour Enedis en termes de diffusion de données.

- L'article 23 prévoit l'open data des données détaillées de consommation et production issues des compteurs communicants, dans le respect de la protection des informations sensibles, afin de favoriser le développement d'offres d'énergie, d'usages et de services énergétiques.
- L'article 6 établit l'open data des documents et données détenus par les administrations et entités chargées de missions.

Nouvelle technologie au service du réseau

Depuis le **17 octobre 2016**, le drone utilisé comme un « œil déporté » fait désormais partie des solutions utilisées par Enedis pour inspecter un ouvrage difficilement accessible (lignes aériennes, supports et accessoires, pylônes radio). L'application type est la préparation de chantier ou la recherche d'anomalies.

Enedis ajuste son catalogue de prestations au déploiement du compteur Linky

Le nouveau catalogue de prestations a été approuvé par délibération de la CRE en date du **16 novembre 2016**. Avec le déploiement des compteurs Linky, une partie des prestations évolue dans leur forme et dans leur tarification, nécessitant l'adaptation du catalogue de prestations en conséquence. Pour certaines prestations, comme les relevés de consommation ou les modifications de puissance souscrite, les déplacements de techniciens ne sont plus nécessaires; d'autre part, les nouvelles fonctionnalités apportées par Linky font apparaître de nouvelles prestations telles que l'activation et la transmission récurrente de données de consommation. Par ailleurs, en complément de la prestation d'acheminement de l'électricité, rémunérée sur la base du TURPE, Enedis propose des prestations annexes réalisées à titre exclusif à la demande des fournisseurs et des utilisateurs finaux et dont les tarifs sont fixés par la CRE.

Publication de l'ordonnance du 15 décembre 2016 sur les réseaux fermés de distribution (RFD) prévus par l'article 28 de la directive 2009/72/CE

Cette ordonnance définit la notion de réseau fermé de distribution et le régime administratif y afférant. Elle subordonne la mise en œuvre de ce type de réseau à sa qualification comme tel par l'autorité administrative et impose des normes de sécurité équivalentes à celles des réseaux publics. Elle fixe les missions du gestionnaire du réseau fermé de distribution, ainsi que les sanctions administratives et pénales applicables en cas de manquement par ce dernier à ses obligations.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2017

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 commencé leurs travaux. En complément des accès aux financements du Programme d'investissements d'avenir (50 millions d'euros *via* Ademe) dont bénéficieront ces projets, Enedis investira 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.

TURPE 5

Le prochain tarif d'utilisation du réseau public de distribution (TURPE 5 HTA/BT) entrera en vigueur au 1^{er} août 2017 pour une période de 4 ans environ. Il augmentera en moyenne de 2,71% au 1^{er} août 2017 conformément à la délibération de la CRE du 17 novembre 2016. Il sera ensuite soumis à une évolution à l'inflation au 1^{er} août de chaque année entre 2018 et 2020 (hors effets correctifs du compte de régularisation des charges et des produits).

Plans d'actions d'Enedis suite à la réglementation anti-endommagement

Dans le cadre de la réglementation anti-endommagement, Enedis poursuivra en 2017 la mise en œuvre de son plan d'actions lui permettant de respecter ses échéances de 2019 :

- systématisation des plans géoréférencés pour les travaux neufs sous maîtrise d'ouvrage Enedis, permettant une intégration majoritairement en classe A dans la cartographie Grande Échelle ;
- diagnostic et résorption par détection des zones non couvertes et des réseaux classe C. Enedis s'implique fortement dans la montée en compétence de la filière détection en proposant à ses prestataires un cursus de professionnalisation garantissant sécurité et qualité des interventions ;
- outre les travaux au flux qui permettent de géoréférencer les plans qui ne le sont pas, Enedis a entrepris le géoréférencement de 1,2 million de plans pour disposer d'une cartotheque 100% géoréférencée fin 2018.

Cartographie

Enedis consolidera l'amélioration de sa cartographie Grande Échelle et s'attachera à :

- accompagner les AODE afin d'obtenir 100% de plans géoréférencés pour les travaux sous leur maîtrise d'ouvrage ;
- mettre en œuvre un projet de reclassification de son stock de réseaux, permettant ainsi à Enedis de s'engager sur la précision de localisation de ses ouvrages ;
- contribuer aux créations de banques de données urbaines (BDU), en participant à toutes les discussions locales. Enedis est systématiquement impliquée dans les mises en œuvre de BDU et a notamment signé en octobre 2016 deux conventions avec le SDE15 et le SDE03 (conventions tripartites entre Enedis, le CRAIG et le syndicat départemental) formalisant la mise en œuvre d'un partenariat technique et financier pour la constitution et le maintien d'un fond de plan Grande Échelle image mutualisé.

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 2016, de 1 348 876 km de réseau HTA et BT, dont 46% en souterrain et 70% en techniques souterraine ou torsadé. Les 635 614 km de réseau HTA sont à 48% en souterrain et les 713 262 km de réseau BT sont à 90% en techniques souterraine ou torsadé.

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

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)		
	2015	2016
En agglomération	91%	85%
Hors agglomération	-	-
En zone classée	-	-
Total	91%	85%

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

Pour l'année 2016, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 45 k€, dans le cadre de la convention esthétique annexe au contrat de concession.

Cette participation a notamment concerné les opérations suivantes :

Opération d'amélioration esthétique du réseau public

Opération "Balaclava" commune de NIORT	38 066 €
Opération "Bellune" commune de NIORT	3 010 €

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

Partenaire de la LPO pour la protection des réseaux et des cigognes blanches

Le **24 juin**, Enedis en Poitou-Charentes et la LPO signent une convention de partenariat, d'une durée de 3 ans, pour conforter les opérations visant à minimiser l'impact de la présence d'oiseaux sur la qualité de fourniture et réduire l'impact des réseaux électriques sur l'avifaune. Les partenaires contribuent ensemble à la protection des oiseaux, en installant des perchoirs et nacelles permettant la nidification et la protection des réseaux.



Allain Patrice Bougrain-Dubourg, président de la LPO, et Gilles Rollet, directeur régional d'Enedis signent une convention de partenariat.

Une flotte interne de véhicules électriques

En Poitou-Charentes, Enedis compte désormais une flotte de plus de 35 Véhicules Electriques à fin 2016. L'entreprise met en œuvre des actions pour suivre leur usage, fédérer les salariés et s'inscrit à des animations sur les territoires pour promouvoir le dispositif.



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.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Le programme s'est poursuivi en 2013 avec la mise en conformité de transformateurs contenant plus faiblement des PCB (teneur entre 50 et 500 ppm) et continue en 2016.

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 2016 sur le territoire de la Direction Territoriale Enedis Vienne et Sèvres :

Suivi du traitement des PCB

	2016
Nombre de transformateurs dépollués	4
Nombre de transformateurs détruits	7



L'INSTALLATION DE TRANSFORMATEURS A L'HUILE DE COLZA





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 2016, 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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) ⁽¹⁾	22,6	14,2	-37%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	22,6	14,0	-38%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	0,0	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	17,1	7,6	-56%
<i>Dont incident Poste source</i>	1,4	0,0	-100%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	13,0	2,2	-83%
<i>Dont incident réseau BT</i>	2,6	5,4	105%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	5,5	6,5	17%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	0,6	0,2	-74%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	4,9	6,3	30%

Disponibilité moyenne de l'électricité au périmètre de la concession :

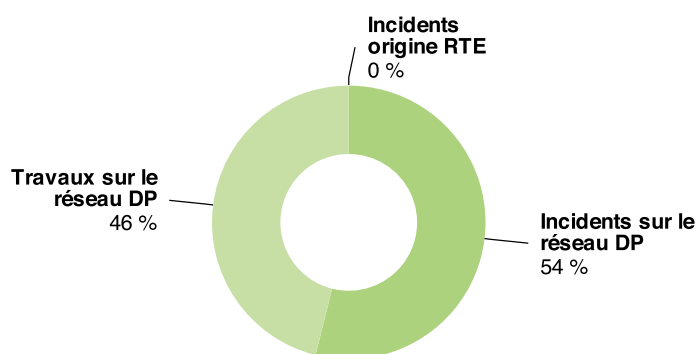
La disponibilité moyenne annuelle de l'électricité pour un client alimenté en basse tension constate la durée pendant laquelle l'électricité est disponible au cours de l'année, vu d'un client BT.

Pour la concession, cette disponibilité moyenne a été de 99,99 % en 2016.

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

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

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



Au périmètre de la concession, la durée moyenne de coupure TCC (Toutes Causes Confondues) est de 14,2 mn pour l'année 2016, en diminution de 37 % par rapport à l'année 2015.

La durée moyenne TCC se décompose en 2 parts principales :

- des interruptions liées à la réalisation de travaux sur, ou à proximité immédiate, des ouvrages BT ou HTA de la concession : 6,5 mn sur le critère B TCC annuel de la concession, en augmentation de 1 mn par rapport à l'année 2015,
- des incidents HTA ou BT ayant privés d'électricité des utilisateurs situés sur la concession : 7,7 mn sur le critère B TCC annuel de la concession, en diminution de 56 % par rapport à l'année 2015.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

En 2016, 1 unique incident HTA (2,2 mn sur le critère B TCC annuel de la concession) a concerné la concession :

- Le 18 janvier : incident sur un câble HTA souterrain

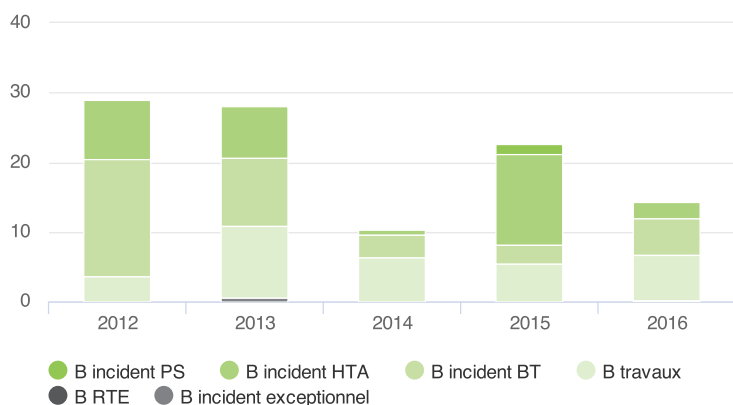
Pour ce qui concerne le réseau BT, 15 incidents ont été enregistrés (5,5 mn sur le critère B annuel de la concession), il est notamment remarqué :

- Les 7, 9 et 14 février : 3 incidents provoqués par les tempêtes hivernales,
- Le 9 mai : un incident dû à l'arrachage d'un câble BT à l'occasion de travaux réalisés par un tiers à proximité du réseau public,
- Le 11 novembre : un incident dû à l'incendie d'un bâtiment,
- ...

Les listes des interruptions enregistrées au cours de l'année 2016 au périmètre de la concession, suite à un incident, ou suite à des travaux, figurent dans 2 fichiers joints à ce compte rendu sur un support «clé USB».

- *Le premier fichier expose la liste des interruptions ayant concerné le réseau «basse tension».*
- *Le second expose la liste des interruptions ayant concerné le réseau HTA, les postes-sources et éventuellement les interruptions constatées au niveau du réseau de transport de l'électricité (RTE), en amont des ouvrages exploités par Enedis.*

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



L'observation de l'évolution du critère B TTC (durée moyenne de coupure «Toutes Causes Confondues») de la concession au cours des 5 dernières années montre que cet indicateur ne dépasse pas 30 mn, voire est nettement inférieur pour ce qui concerne les 3 dernières années observées.

Cette amélioration est le fruit des opérations d'investissement et de maintenance réalisées sur la concession dans l'objectif de maintenir le bon niveau de qualité historiquement constaté sur ce territoire.

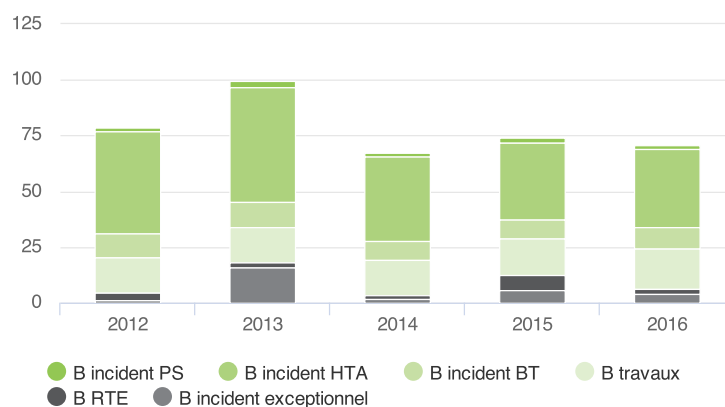
La qualité de l'électricité observée sur la concession place celle-ci dans la moyenne haute des villes et territoires urbains exploités par Enedis.

Au niveau national :

En 2016 au niveau national, le Nord-Ouest et l'Ouest ont été particulièrement touchés par des orages et des tempêtes (la tempête Jeanne fin mars, des orages généralisés mi-septembre, la tempête Nannette mi-novembre), les régions du Centre Val de Loire et de l'Île-de-France ont, quant à elles, subi des inondations exceptionnelles début juin.

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 64,2 minutes en 2016, soit au même niveau que l'année 2014 et 3 minutes au-dessus de la valeur de l'année 2015 (61 minutes).

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



Ces bons résultats depuis 3 ans confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis. En 2017, cette stratégie d'investissement et de maintenance se poursuivra.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

Le réseau est un enjeu majeur pour Enedis. Sa gestion 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 30 000 nouveaux producteurs pour plus de 1,5 GW de puissance. 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 en zones urbaines et zones rurales, associés au développement des smartgrids et à la modernisation des programmes de maintenance.

Enedis est favorable au développement du dialogue autour de la gouvernance des investissements pour créer un espace d'échanges sur les stratégies d'investissement d'Enedis et des autorités concédantes et rechercher une meilleure cohérence des choix d'investissement et davantage de coordination en vue d'une plus grande efficacité des dépenses.

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2015	2016	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	45	49	8,9%

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 volts 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)

	2015	2016	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 (Clients Mal Alimentés) de seulement 0,13 % pour l'année 2016, Enedis respecte les attendus du décret sur le territoire qu'elle exploite dans le département des DEUX-SEVRES.

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2016

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

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

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

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

- par des opérations de renforcements,
- 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

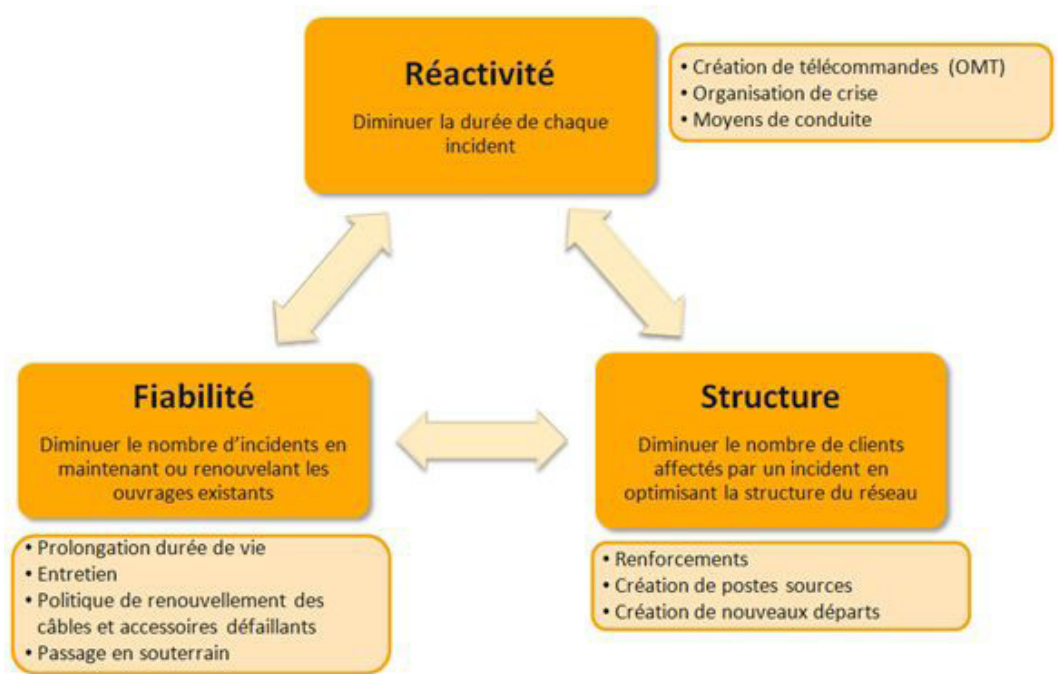
en réalisation des opérations de prolongation de la durée de vie des ouvrages,

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

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.

Cette politique d'investissement qui repose sur les 3 leviers exposés supra peut être illustrée par le schéma suivant, et est celle sur laquelle repose les principales décisions d'investissement pour la concession :



LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2016

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2016, 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 2016.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2015	2016
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	389	348
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	1 020	1 013
2.1 Performance du réseau	899	937
Dont renforcement	7	2
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	774	811
Dont moyens d'exploitation	117	124
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	122	76
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	40	41
Dont sécurité et obligations réglementaires	6	8
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	75	27
3. Linky	109	1 285
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	0	0
Total (en k€)	1 518	2 646
Dont investissements postes sources	0	0

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des principales dépenses d'investissement du concessionnaire en 2016 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.

Le tableau ci-après présente les investissements d'Enedis dans les postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

- Au cours de l'année 2016, il n'a pas été réalisé de travaux d'investissement significatif

dans les postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession.

Au niveau national :

Les investissements d'Enedis en 2016 sont en croissance et s'élevèrent à 3,5 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky (318 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,3 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2016, 1,1 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 363 424 clients BT \leq 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 16 647 mises en service d'installations de production). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue et est en hausse : en 2016, les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2 GW (1,8 GW en 2015), dont 1,2 GW pour l'éolien et 0,544 GW pour les installations photovoltaïques.

Montant des investissements Enedis



Par ailleurs, en 2016, 387 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

LA MISE EN ŒUVRE EN 2016 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 2016, il n'y a pas eu de travaux significatifs sur les installations « poste-source » situées sur la concession.



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.

Raccordement de 25 logements et 6 batiments collectifs							
NIORT							
Quartier les Sablières							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA				Pose BT		
NIORT	CASERN				0,485 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			58,7	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			47,0

Raccordement plateforme de Ferroutage							
NIORT							
Rue du Sud							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA		Pose HTA				Poste construit
ST-FLORENT	P JEAN		0,35 km				1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			26,5	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			16,0

Raccordement d'un habitat collectif de 16 logements							
NIORT							
68 - 72 Quai de la Regratterie							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source				Dépose BT	Pose BT		
NIORT				0,156 km	0,208 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			31,5	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			12,8

Raccordement d'un lotissement de 26 lots							
NIORT							
Quartier les Sablières							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA				Pose BT		
NIORT	CASERN				0,353 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			35,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			3,5

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS 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.

Rue des Pélerins							
NIORT							
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	1,288 km	1,278 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			146,1	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			144,6

Rue de Brioux							
NIORT							
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	JAURES	0,615 km	0,629 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			101,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			101,8

Rue de Fontenay							
NIORT							
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	VIVIER	0,518 km	0,565 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			73,4	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			73,4

Rue des Charmes							
NIORT							
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	0,283 km	0,317 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			39,1	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			39,1

Rue St Symphorien / Avenue de St Jean d'Angely						
NIORT						
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	VERDUN	0,727 km	0,73 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			81,2	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)		38,8

Rue du Four						
NIORT						
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	VIVIER	0,207 km	0,197 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			37,7	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)		37,7

Rue Paul Verlaine, De Nerval et Baudelaire						
NIORT						
Renouvellement des câbles aériens Basse Tension non isolés par des câbles isolés pour améliorer la fiabilité du réseau						
Description des ouvrages réalisés						
				Dépose BT	Pose BT	
				0,482 km	0,517 km	
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			34,7	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)		30,8

Rue de l'Epingole						
NIORT						
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	0,22 km	0,176 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			31,2	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)		26,3

Rue Viala / Rue Proust						
NIORT						
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau						
Description des ouvrages prévus						
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA			
NIORT	VIVIER	0,2 km	0,2 km			
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			21,0	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)		21,0

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Rue Denis Diderot							
NIORT							
Renouvellement des câbles aériens Basse Tension non isolés par des câbles isolés pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages réalisés							
				Dépose BT	Pose BT		
				0,288 km	0,215 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			17,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			17,9

Rue Saint André							
NIORT							
Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages prévus							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
NIORT	MOINDR	0,332 km	0,332 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			19,6	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			17,6

Rue de la Préfecture							
NIORT							
Renouvellement des câbles souterrains Haute tension isolés par du papier imprégné pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages prévus							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
ST-FLORENT	MICHEL	0,167 km	0,167 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			17,3	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			17,3

Rue Henri Gelin							
NIORT							
Remplacement du tableau électrique Haute Tension du poste de distribution public d'électricité "Gelin" par des cellules étanches							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
NIORT	VIVIER						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			16,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			16,8

Rue Blaise Pascal							
NIORT							
Modification du tableau HTA							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
ST-FLORENT	BOUEST	0,015 km	0,102 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			40,2	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			15,6

Rue du Docteur Roux, Allée des Géraniums							
NIORT							
Renouvellement des câbles aériens Basse Tension non isolés par des câbles isolés pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages réalisés							
				Dépose BT	Pose BT		
				0,138 km	0,115 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			12,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			12,9

Quai Maurice Metayer							
NIORT							
Remplacement du tableau électrique Haute Tension du poste de distribution public "Metayer"							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
NIORT	VIVIER						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			12,2	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			12,2

Rue de Bessac							
NIORT							
Remplacement du tableau électrique Haute Tension du poste de distribution public d'électricité "Fleuriau" par des cellules étanches							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
NIORT	VIVIER						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			11,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			11,8

Rue de Gourcez							
NIORT							
Remplacement du tableau électrique Haute Tension du poste de distribution public "R de Gourcez"							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
NIORT	CASERN						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			11,7	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			11,7

Rue du Jaune							
NIORT							
Renouvellement des câbles aériens Basse Tension non isolés par des câbles isolés pour améliorer la fiabilité du réseau							
Description des ouvrages réalisés							
				Dépose BT	Pose BT		
				0,102 km	0,102 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			10,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			10,8

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Avenue de La Rochelle							
NIORT							
Installation d'un Organe de Manœuvre Télécommandé (OMT) sur le poste "Chabaudy"							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
ST-FLORENT	VERDUN						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			25,3	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			23,3

Rue Maurice Chevalier							
NIORT							
Installation d'un Organe de Manœuvre Télécommandé (OMT) sur le poste "Cerdan"							
Description des ouvrages prévus							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
ST-FLORENT	BOUEST						1
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			6,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			6,9

Allée Paul Poiraud							
NIORT							
Installation d'un Organe de Manœuvre Télécommandé (OMT) sur le poste "Le Verrier"							
Description des ouvrages prévus							
Poste source	Départ HTA						Poste construit
ST-FLORENT	ZUP						
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			2,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			2,3

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 2016, ce type de travaux est notamment représenté (liste non exhaustive) par les opérations suivantes :

Rue de Balaclava							
NIORT							
Effacement de réseau dans le cadre de la convention esthétique							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA			Dépose BT	Pose BT		
ST-FLORENT	MICHEL			0,077 km	0,108 km		
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			38,1	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			38,1

Quartier de la Gavacherie							
NIORT							
Modification du réseau suite cession Gérédis							
Description des ouvrages prévus							
Poste source	Départ HTA						
ST-FLORENT	ZUP						
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			9,9	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			9,9

Centre de Tri - Rue d'Aiffres							
NIORT							
Modification du réseau souterrain Haute Tension							
Description des ouvrages réalisés							
Poste source	Départ HTA	Dépose HTA	Pose HTA				
ST-FLORENT	PGOISE	0,03 km	0,048 km				
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			14,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			7,8

Modifications d'ouvrages pour raison de sécurité							
NIORT							
Programme d'amélioration des terres sur le réseau Basse Tension							
Description des ouvrages prévus							
Poste source							
NIORT							
Montant cumulé investi (en milliers d'euros)			5,8	Montant investi en 2016 (en milliers d'euros)			5,8

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2016, 332 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

Ci-dessous, un tableau indiquant les longueurs de réseau traitées et les montants consacrés à ces travaux d'élagage réalisés sur les réseaux HTA et BT sur le territoire de la Direction Territoriale Vienne et Sèvres.

Elagage réalisé sur le réseau HTA

	2016
Longueur de réseau traité (en km)	17
Nombre d'arbres abattus	633
Montant consacré à ces travaux (en k€)	81

Elagage réalisé sur le réseau BT

	2016
Longueur de réseau traité (en km)	26
Nombre d'arbres abattus	25
Montant consacré à ces travaux (en k€)	81



Elagage par «Jarraf»

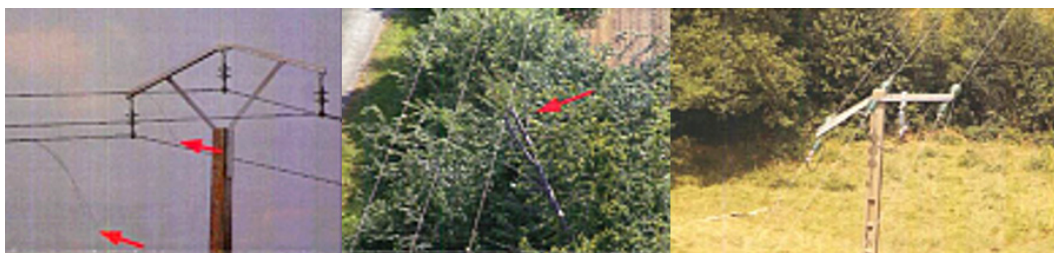
Enedis réalise des visites des lignes électriques aériennes HTA au moyen de missions d'observation par hélicoptère.



Cette observation permet la détection d'éventuels signes d'usure visible sur les éléments du réseau électrique tel des supports endommagés, des isolateurs cassés, des fils détériorés, des armements déformés.

Des défauts non détectables du sol peuvent ainsi être rendus visibles par cette observation aérienne rapprochée, comme la présence de corps étrangers de végétation ou d'autres éléments d'environnement.

Cette auscultation des réseaux, par hélicoptère ou par d'autres moyens, est un élément fondamental pour la conception des programmes de maintenance et d'investissement pour les ouvrages concernés.



Fils détériorés

proximité végétation

armements déformés



Visite du réseau aérien par hélicoptère

Les travaux d'entretien sont notamment l'occasion de mettre en œuvre les moyens de travaux sous tension (TST) pour réaliser des opérations sans coupures, donc totalement sans conséquence pour les clients desservis.



Travaux de maintenance HTA réalisés sous tension

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2017 la mise en œuvre des politiques 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 complèteront 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 2017, 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 de ces investissements 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, partagés par les différents acteurs.

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.

ACTION DE VALORISATION DES INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION : LA CONTRIBUTION D'ENEDIS AU DÉVELOPPEMENT 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 bi-directionnelle libèrent les échanges et permettent des usages simultanés de la voix, des données et d'images.

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. C'est un levier important pour le développement des territoires et cela participe à la transformation numérique de l'économie française.

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 2016, 248 conventions pour l'utilisation des appuis communs ont été signées (contre 123 en 2015).

De même, en 2016, plus de 1 000 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 400 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain.

Cette très forte augmentation du nombre de signatures de conventions pour l'utilisation du réseau se traduira, dès 2017, 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.



3. La proximité avec les clients

3.1. Le renforcement et la modernisation de la relation clients

ENEDIS CONFORTE SA PRÉSENCE AUPRÈS DES ENTREPRISES ET DES COLLECTIVITÉS

Le déploiement du dispositif d'interlocuteurs privilégiés

Enedis veille à permettre à ses clients de trouver auprès d'elle toutes les informations nécessaires en complément de celles données par les fournisseurs. Au-delà des divers accueils (accueil distributeur, accueil raccordement, centres d'appels dépannage), Enedis a mis en place un dispositif d'interlocuteurs privilégiés auprès des entreprises, à l'image de celui déjà existant auprès des collectivités territoriales.

Ce dispositif permet d'accompagner les entreprises dans leurs projets. Il propose aussi à des clients présents sur plusieurs points du territoire national d'avoir un interlocuteur centralisé si besoin. Au-delà de l'écoute et de la mise à disposition d'informations techniques demandées par les entreprises, la relation de confiance qui se crée entre ces interlocuteurs privilégiés et les clients offre la possibilité également d'un recours et d'un appui en cas de réclamation.

Enedis au rendez-vous de la fin des tarifs réglementés de vente et des offres de marché transitoires

En application de la loi NOME, le 31 décembre 2015 a marqué la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 440 000 sites entreprises et collectivités étaient concernés par cette disposition.

Enedis a su relever ce formidable défi et tenir ses engagements vis-à-vis des acteurs externes du marché de l'électricité en faisant face au pic d'activité pour le dernier trimestre 2015 et plus spécifiquement pour le 1^{er} janvier 2016, avec plus de 270 000 changements de fournisseurs sur ces trois derniers mois.

Un délai supplémentaire de 6 mois a permis aux 90 000 sites n'ayant pas choisi une offre de marché au 31 décembre 2015 de basculer en offre transitoire. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a lancé un appel d'offres portant sur la désignation des fournisseurs devant assurer la fourniture des clients n'ayant pas choisi de fournisseur après le terme de l'offre transitoire.

En accord avec l'ensemble des acteurs du marché, Enedis a proposé une procédure de bascule au 1^{er} juillet 2016 afin de garantir l'entrée dans le périmètre des fournisseurs désignés par l'appel d'offres. Enedis a de nouveau su mobiliser ses équipes nationales et régionales afin de permettre la bascule des 20 000 sites encore en offre transitoire. À l'issue de ces opérations, il ne restait plus que 4 400 sites en offre transitoire. Ceux-ci ont fait l'objet d'un nouvel appel d'offres réalisé par la CRE fin 2016.

Enedis accompagne les initiatives énergétiques des territoires

La transition énergétique est en marche dans les territoires et s'illustre par exemple par les territoires labellisés TEPCV (Territoire à Énergie Positive pour la Croissance Verte), les démonstrateurs industriels pour la ville durable (DIVD) ou diverses initiatives d'éco-quartiers. Avec 95% des installations d'énergies renouvelables raccordées au réseau de distribution

électrique, Enedis est au cœur de la transition énergétique. Afin de développer leur intégration au réseau public de distribution d'électricité, le distributeur développe les réseaux intelligents et engage leur révolution numérique.

Au cœur de la smart city connectée et interactive, Enedis s'organise pour faciliter l'accès des collectivités aux données dont elles ont besoin pour leur politique énergétique. A titre d'exemple, Enedis développe la publication de données publiques en open data. Enedis met également à disposition des territoires des données relatives à la production d'électricité à différentes échelles géographiques.

Ainsi Enedis développe des solutions utiles pour diagnostiquer, cibler et évaluer les actions afin d'inciter les collectivités à s'engager pleinement dans la transition énergétique.



ENEDIS DIGITALISE SA RELATION AVEC LES CLIENTS

La modernisation des canaux de relation clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts d'Enedis avec ses clients et ses parties prenantes, de faciliter les interactions opérationnelles sur les prestations et services du distributeur (raccordement, protection de chantier, paiement de prestations, remboursement client suite coupures...) et plus globalement de permettre une interaction « informative » avec les clients sur la vie du réseau les concernant.

Concrètement, cette digitalisation de la relation client s'incarne au travers de différentes avancées :

- la mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky et suivre l'actualité du réseau ;
- le déploiement d'applications mobiles.

Évolution de l'espace pour les collectivités locales et concessions

L'Espace Collectivités et Concessions est conçu pour accompagner chaque territoire dans sa relation quotidienne avec Enedis.

Ainsi, le 31 mai 2016, une nouvelle version de l'Espace Collectivités et Concessions a été mise en ligne à l'occasion du Salon des Maires, comprenant :

- une refonte complète de l'ergonomie du site, dans un objectif de modernisation et de simplification de l'accès à l'information, notamment *via* la mise en œuvre de pages publiques et la généralisation de la visualisation sur supports cartographiques ;
- de nouvelles fonctionnalités, en particulier la cartographie moyenne échelle du réseau, la connaissance en temps réel des interruptions de fourniture, ainsi que l'heure estimée de réalimentation, l'information sur les travaux réalisés par Enedis et la carte du déploiement des compteurs Linky.

Cette version a ensuite été enrichie :

- début juillet, avec la possibilité de s'abonner à des notifications par email lorsque de nouvelles actualités sont disponibles ou lorsque des chantiers sont prévus ;
- en octobre, d'un tableau de bord de la concession.

Une nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés »

L'application mobile « Enedis à mes côtés », publiée dans sa première version en 2014, évolue régulièrement. Elle simplifie la mise en relation des clients avec les services d'Enedis, Dépannage et Service clients. Grâce à la géolocalisation, l'utilisateur trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Cette application apporte un premier niveau de réponse sur certaines situations simples (premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement...) et propose une foire aux questions enrichie.

De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées permettant au client :

- d'être sensibilisé sur certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques ;
- de connaître en temps réel les coupures en cours sur une commune, à une adresse ;
- d'accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et de bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage si les difficultés persistent ;
- de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

Depuis juillet 2016, la fonctionnalité de recherche des coupures sur une commune s'est enrichie d'un affichage du tracé des rues coupées sur une carte interactive.

L'application rencontre un franc succès avec déjà 100 000 téléchargements effectués.

Une digitalisation de la relation clients sans impact sur les canaux de contact traditionnels

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 suivants leur profil :

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 84 ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 85 ;
- 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 79.

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

Au niveau national, l'accessibilité du Service Clients se situe à un bon niveau avec 90,6% d'appels traités.

Le Service Raccordement a connu en 2016 une augmentation d'appels reçus de 11% et, malgré cette charge supplémentaire, le taux d'accessibilité demeure à un niveau s'élevant à 89,1%.

Enfin, l'accessibilité du Service Producteurs d'électricité a augmenté se situant à 91,8% d'appels traités. À noter toutefois une baisse d'activité de 7%.

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

	2015	2016
Service Client	93,6%	89,4%
Service Raccordement	92,9%	93,4%
Service Producteurs d'électricité	90,4%	94,9%

Au périmètre de la direction régionale Poitou-Charentes, l'accueil «hors dépannage» reste globalement à un niveau élevé d'accessibilité, supérieur à 90 %, malgré la baisse constatée de l'accessibilité pour le «Service Clients».

Ce service a en effet vu les flux entrant augmenter de 43 % pour atteindre près de 28 000 appels traités en 2016 en y intégrant un débordement des appels téléphoniques de la ligne clients dédié «Linky ».

Le «Service Raccordement» a vu une hausse de 16 % des appels traités en passant de près de 52 000 appels en 2015 à plus de 60 000 en 2016.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Le «Service Producteurs d'électricité» voit également une hausse sensible mais plus modérée en passant d'un peu moins de 2 400 appels traités en 2015 à plus de 2 500 en 2016.

Urgence Dépannage Électricité

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'Accueil Dépannage Électricité d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 79.

Au plan national, le taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité continue sa progression en 2016 pour atteindre 92,5% d'appels traités, soit +10 points par rapport à 2012. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les Accueils Dépannage Électricité est stable en 2016 avec une légère hausse des interventions (+2,9% par rapport à 2015).

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ				
	Département		National	
	2015	2016	2015	2016
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	93,8%	91,8%	92,0%	92,5%
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	3 116	3 499	2 052 664	2 070 449
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	860	984	656 121	675 423

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

ENEDIS AMÉLIORE SON INFORMATION EN CONTINU AUPRÈS DE SES CLIENTS

Enedis a réalisé en 2016 un important travail pour se rapprocher encore plus de ses clients et leur fournir en continu davantage d'informations. Ainsi, plus de 10 millions de transactions sortantes (SMS, email, appels sortants) ont été réalisées en 2016 (contre 5 millions en 2015). Ces transactions permettent par exemple de confirmer des rendez-vous, de faciliter la relève des index de consommation ou de notifier au client que son compteur Linky devient accessible aux offres de service.

Pour ses clients du marché d'affaires, Enedis a mis en place en 2016 une expérimentation d'amélioration de l'information communiquée au client tout au long du déroulement d'une prestation. Fondée sur une communication adaptée et différenciée selon la nature de l'action d'Enedis (intervention sur site ou en téléopération, à l'initiative du client ou du distributeur) et le degré d'urgence, ce dispositif de prévenance du client se matérialise par l'envoi d'un sms ou d'un mail à chaque étape clé du parcours clients : réception de la prestation, confirmation de rendez-vous, rappel à J-1, confirmation de réalisation de la prestation.

Cette expérimentation s'est effectuée dans 7 directions régionales sur 4 parcours pilotes : Mise en service sur raccordement existant, Résiliation, Changement de formule tarifaire et Changement de puissances souscrites. Fort de son succès, ce dispositif, présenté aux fournisseurs, a été déployé fin 2016 sur l'ensemble du territoire. De nouvelles expérimentations ont été lancées en 2017 pour élargir le spectre des prestations concernées.

Par ailleurs, Enedis est particulièrement vigilante quant à la réalisation des demandes de coupures pour impayés envoyées par les fournisseurs. Depuis 2016, un appel sortant est systématiquement réalisé avant le déplacement pour permettre au client de contacter son fournisseur et de régulariser sa situation avant le déplacement d'un technicien d'Enedis.

Enedis publie de nouvelles données en open data pour accompagner les acteurs de la transition énergétique

En 2015, Enedis est devenue le premier distributeur européen à publier en open data des données énergétiques. Depuis cette date, le bilan électrique, librement consultable sur son site internet, permet à tous de comprendre l'évolution de la production photovoltaïque, la consommation des clients résidentiels et des entreprises. Cette publication s'est depuis fortement enrichie avec des données sur la qualité de fourniture d'électricité, les raccordements des énergies renouvelables, les flexibilités (capacités de clients à décaler leurs consommations), la consommation de chaque quartier du territoire français, des indicateurs de continuité d'alimentation et des données sur les lignes et postes électriques.

Les données de consommation par quartier publiées fin 2016, accessibles par secteur d'activité et sur un historique de 5 ans, permettront aux acteurs de la transition énergétique, notamment les collectivités locales, d'évaluer plus précisément la consommation d'électricité sur leurs territoires. Cette mise à disposition en open data rend possible pour les collectivités locales la réalisation d'un premier criblage de leurs territoires avec l'identification de zones plus ou moins consommatrices en électricité. Une fois ces zones identifiées, les collectivités peuvent par exemple prioriser les actions de rénovation thermique, adapter leur plan d'aménagement du territoire, mener à bien des actions de Maîtrise de la Demande d'Énergies (MDE), ou encore orienter leurs actions de lutte contre la précarité énergétique. Pour aller plus loin, des entreprises comme des start-up pourront proposer de nouveaux services pour appuyer la réalisation de ces actions, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives dans ces domaines.

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

3.2. La satisfaction des clients : une priorité pour Enedis

LA NOUVELLE MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS

La satisfaction clients est une priorité pour Enedis. Depuis de nombreuses années, celle-ci était mesurée par un dispositif d'enquêtes téléphoniques qui permettait d'en suivre l'évolution et de mener des actions correctrices pour améliorer sans cesse la performance du distributeur sur les prestations majeures d'Enedis : raccordement, mise en service, interventions techniques et relève.

Désormais, Enedis va plus loin et interroge l'ensemble de ses clients sur toutes les interactions qu'ils ont avec le distributeur par SMS ou par mail, et « à chaud », soit moins de 48 heures suivant l'interaction. Ce dispositif rend possible le recueil de la satisfaction immédiate du client afin de réagir à très court terme en cas d'insatisfaction. Ainsi, à fin 2016, près de 70% des clients qui se déclaraient insatisfaits d'une interaction avec Enedis étaient rappelés par le distributeur. En complément, une enquête spécifique a été mise en place pour recueillir la satisfaction concernant la qualité de la fourniture d'électricité auprès de clients n'ayant pas eu d'interactions avec Enedis.

Ce nouveau système d'enquêtes a été mis en place au cours de l'année 2016 afin de garantir une année de transition avec les résultats du système historique « à froid » au premier semestre et les premiers résultats « à chaud » au second semestre 2016.

Grâce à ce nouveau dispositif de recueil de l'expérience clients, Enedis se dote d'un outil moderne offrant davantage d'avis clients, plus de réactivité et un ajustement en continu en cas d'insatisfaction. Celui-ci a déjà porté ses fruits : l'appel téléphonique de clients se déclarant insatisfaits d'une prestation a permis de contribuer à la baisse du nombre de réclamations. Ce dispositif d'appel sortant pour les clients insatisfaits a été généralisé dès la fin 2016.

LES RÉSULTATS DE SATISFACTION NATIONAUX ET DE VOTRE CONCESSION

Afin de présenter un résultat de satisfaction pour l'année 2016, les résultats du nouveau système d'enquêtes mis en place au second semestre ont été statistiquement redressés au format de l'ancien système (*voir l'annexe Qualité des relations et des services*). Il est intéressant d'analyser l'aspect qualitatif recueilli qui permet de fournir les priorités d'amélioration.

Le professionnalisme des techniciens d'Enedis en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité reste le point le plus apprécié par les personnes interrogées en 2016. À l'inverse, les clients relèvent le manque de coordination au sein des services d'Enedis et des délais de réalisation. Des plans d'action ont été mis en place pour veiller à améliorer en priorité ces deux points.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les

résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la Direction Régionale d'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 ne prennent pas en compte ces deux items.

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2016	Maille	Résultat local 2016
Clients « Particuliers »	90,3%	Concession	96,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	88,1%	Région Enedis	91,1%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	88,2%	Région Enedis	84,0%

S'agissant plus particulièrement du 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 2016	Maille	Résultat local 2016
Clients « Particuliers »	86,6%	Région Enedis	85,0%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,3%	Région Enedis	94,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,6%	Nationale	82,6%

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, les phases de réalisation des travaux et de mise en service recueillent la meilleure appréciation. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'Enedis qui ressort de la satisfaction globale.

S'agissant de la qualité de fourniture d'électricité, une enquête spécifique a été mise en place en 2016 auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont restitués au périmètre de la Direction Régionale d'Enedis.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE (en %)

	Satisfaction maille nationale 2016	Satisfaction maille DR 2016
Clients « Particuliers »	93,4%	94,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	92,8%	97,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	91,7%	88,4%

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Au plan national, la diminution du volume de réclamations (hors celles relatives au déploiement des compteurs Linky) constatée depuis 2012 se poursuit en 2016, avec une baisse de -6%, après une baisse de -6% également en 2015, -14% en 2014 et de -6% en 2013.

Cette évolution positive reflète les efforts d'Enedis pour renforcer la prise en compte des réclamations comme élément d'optimisation de la réalisation des gestes métiers et pour améliorer la qualité des réponses apportées aux insatisfactions exprimées par les clients.

Par ailleurs, suite au déploiement de Linky, Enedis a enregistré un taux de réclamation spécifique sur la pose de ces nouveaux compteurs de moins de 0,7%

LE DÉLAI DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires sont des engagements majeurs d'Enedis, inscrits dans son code de bonne conduite.

Au niveau national, l'amélioration continue du taux de réponse aux réclamations des clients en moins de 15 jours s'est poursuivie en 2016 pour atteindre 95%, contre 94% en 2015, 91% en 2014 et 76% en 2013. Cette tendance est le résultat des opérations d'amélioration de la performance d'Enedis, tant dans ses activités cœur de métier, que dans le processus de traitement des réclamations.

En 2016, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS* (CONCESSION)

	2015 (%)	2016 (%)	2016 (Numérateur)	2016 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	84,2%	91,8%	156	170

* Cet indicateur ne prend pas en compte les réclamations relatives au compteur Linky et à son déploiement, qui font l'objet d'un suivi spécifique.

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante en ce qui concerne les clients particuliers :

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)

	2015 (%)	2016 (%)	2016
Raccordements	11,0%	3,0%	9
Relève et facturation	43,0%	25,3%	75
Accueil	2,0%	1,0%	3
Interventions techniques	23,0%	63,9%	189
Qualité de la fourniture	21,0%	6,8%	20
Total	100,0%	100,0%	296

Le Département Relation Clients d'Enedis traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des saisines et recommandations du Médiateur national de l'énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.

Ainsi en 2016, ce sont 3 163 saisines et 2 533 instances d'appel qui ont été traitées.

De plus, le Département Relation Clients d'Enedis a mis en place une relation de confiance avec les associations de consommateurs et les médiateurs en organisant régulièrement des réunions d'échange.

3.3. 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, au total 35 millions, sur le territoire français d'ici 2021. L'ensemble des particuliers, des professionnels et des collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA est concerné.

Le déploiement du compteur communicant Linky est actuellement engagé dans toutes les régions administratives.

En 2016, au niveau national :

- plus de 1 400 communes concernées par le déploiement ;
- environ 3 000 compteurs/jour au début de l'année 2016 pour une mobilisation d'environ 400 poseurs ;
- environ 15 000 compteurs/jour fin 2016 pour une mobilisation d'environ 1 800 poseurs.

**NOU
VEAU**

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, les modalités de déploiement et les partenaires intervenant sur leur territoire. Ce dispositif d'accompagnement a aussi été mené auprès des acteurs locaux non concernés, à court terme, par le déploiement des compteurs communicants.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés se sont vu également proposer des supports de communication, comme par exemple des affiches, pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie, des réunions d'information ont aussi été réalisées et s'inscrivent dans la volonté d'Enedis d'accompagner au plus près les collectivités territoriales et leurs administrés dans le cadre de ce déploiement.

À l'automne 2016, le concessionnaire a proposé aux élus, généralement les présidents des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), la mise en place d'un dispositif de concertation locale regroupant l'ensemble des parties prenantes concernées. C'est l'occasion de co-construire un accompagnement du déploiement pouvant se concrétiser à travers le développement de partenariats locaux, l'élaboration d'un plan de communication conjointe, autant d'actions répondant aux besoins des acteurs de proximité.

S'agissant du client, celui-ci dispose de conseillers Enedis dédiés pour répondre à toutes ses questions sur le compteur, sur les interventions ou les nouveaux services associés. Plus de 250 000 appels ont été reçus en 2016. Le client dispose également d'un espace sur le site internet d'Enedis pour s'informer sur le nouveau compteur, consulter la carte de déploiement et poser ses questions.

Le client, dont la pose du compteur nécessite sa présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son 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'il se trouve dans ce cas.

LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

Le compteur Linky permet d'offrir de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.

Le nouveau compteur offre plus de confort pour le consommateur et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire a besoin aujourd'hui de prendre rendez-vous pourront être réalisées à distance sans dérangement : relevés de la consommation, mise en service lors d'un déménagement, modification de puissance...

La généralisation des nouveaux outils de comptage permet également une réduction du coût de certaines prestations réalisées par le concessionnaire. Par exemple, la mise en service d'une nouvelle ligne électrique passe de 27,30 euros à 13,20 euros; le coût d'une augmentation de puissance est divisé par dix et revient *in fine* à 3,60 euros au lieu de 36,73 euros. Autre exemple notable, la mise en service d'une ligne en urgence, le jour même, est dorénavant facturée 51,04 euros, initialement le coût de cette opération s'élevait à 127,62 euros. Autres avantages : les facturations pourront être réalisées sur la base de données réelles et non plus seulement estimées et l'installation des 35 millions de nouveaux compteurs assurera une détection et une résolution plus rapide des pannes.

Le nouveau compteur est surtout une formidable opportunité pour chacun des consommateurs de connaître ses consommations d'électricité pour mieux les maîtriser. En effet, les clients peuvent désormais accéder à leurs données de consommation en kWh depuis un site internet gratuit et sécurisé : le portail client. Cette interface web leur permet de disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine, un mois. Ils peuvent également comparer leurs données à celles d'autres consommateurs, se fixer des objectifs de consommation et être alertés en cas de risque de dépassement. Les particuliers disposent d'informations concrètes pour agir sur leurs comportements à travers une rubrique dédiée aux éco-gestes. Plus de 25 000 espaces personnels Linky ont déjà été ouverts en 2016.

Enfin, le déploiement de cette nouvelle génération d'outil de comptage permet de répondre aux nouveaux besoins électriques des particuliers et plus globalement de la société française que sont par exemple, les énergies renouvelables, les bornes de véhicules électriques ou les éco-quartiers. C'est pour répondre à cette évolution attendue que le concessionnaire modernise le réseau de distribution électrique en déployant notamment la nouvelle génération de compteurs.



LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Linky apporte également des avantages aux producteurs d'électricité (meilleure maîtrise des pointes de consommation pour réduire les coûts de production), aux fournisseurs (possibilité de développer de nouvelles offres).

Les collectivités locales peuvent également bénéficier de données de production et de consommation, anonymisées puis agrégées, permettant de mieux connaître le potentiel énergétique de leur territoire, de diagnostiquer leur besoin et de bâtir leur politique énergétique. Ainsi, Linky permet de rendre le service public de l'électricité plus performant, au service de tous.

Sur votre concession, le déploiement des compteurs Linky se traduit par les chiffres suivants :

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2016
Nombre de compteurs posés	13 397
Nombre de communes concernées	1
Nombre de compteurs ouverts aux services	10 100
Nombre de comptes clients ouverts*	162
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client**	102

* Cumul du nombre de comptes client 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.

PERSPECTIVES

L'installation de ces 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 2017, 8 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.

De même, le déploiement du compteur communicant Linky sera engagé dans toutes les capitales ou métropoles régionales avant fin 2017 et dans tous les départements avant fin 2018.

3.4. 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.

En 2014, le site « Enedis-Connect » a été mis à la disposition des clients particuliers et professionnels 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 ≤ 36 kVA ;
- modification de raccordement d'une puissance ≤ 36 kVA ;
- suppression de raccordement d'une puissance ≤ 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...).

ENEDIS S'EST ENGAGÉE AUX CÔTÉS DES CLIENTS DANS LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

L'État a fixé comme objectif de créer au moins 7 millions de points de recharge à l'horizon 2030 pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables.

Les collectivités 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), le plus souvent par l'intermédiaire des syndicats départementaux d'électricité en milieu rural, ou des métropoles (qui disposent désormais du pouvoir concédant) et des communautés d'agglomérations en milieux urbains et périurbains.

Dans ce cadre et pour accompagner les territoires dans ce déploiement, Enedis a lancé une offre expérimentale visant à leur proposer un service spécifique pour le raccordement des IRVE qui vise à concilier les initiatives locales en matière d'électromobilité et la nécessité

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 pour l'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% depuis septembre 2014 – ainsi que de nombreux opérateurs privés comme les centres commerciaux et grands magasins, les constructeurs automobiles, mais aussi les stations-services – celles installées sur les autoroutes ayant un rôle particulier afin que les VE puissent se charger rapidement et réaliser de longs parcours, l'objectif actuel étant d'arriver à une borne tous les 80 km le long des corridors autoroutiers.

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

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés à hauteur de 90 % dans les délais convenus avec les clients.

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	96,7%	89,3%	-7,6%

3.5. Perspectives et enjeux

UNE DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT TOUJOURS PLUS PERFORMANTE

Enrichissement de l'Espace Collectivités et Concessions

Depuis début 2017, une nouvelle page d'informations sur le compteur Linky est disponible et la collectivité peut réaliser une demande de données de consommation à partir de son compte client.

La mise à disposition de données sera au cœur des développements de l'année 2017, avec la mise en ligne du catalogue des données produites par Enedis et la possibilité d'y souscrire et de les consulter sous différents formats, directement à partir du compte collectivités et concessions.

Un nouvel Espace Producteur

Un nouvel espace pour les clients producteurs individuels d'électricité équipés d'un compteur Linky communicant et disposant d'un contrat de vente en totalité de leur électricité produite va être mis en place à partir d'avril 2017. Celui-ci leur permettra de suivre leur production et de télécharger leur index d'injection.

Un nouvel Espace Entreprise

Depuis février 2017, une nouvelle version de l'Espace Client Entreprise a été mise en place. Avec une ergonomie refondue, elle permet aux entreprises d'accéder à l'historique de leurs données de consommation, mais également de visualiser leurs Points de Relève Mesure (PRM), d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande/réclamation en ligne.

Les clients en contrat direct avec Enedis (CARD) pourront quant à eux :

- visualiser leur courbe de charge sur les 24 derniers mois ;
- analyser leurs consommations et estimer le montant de leurs dépassements ;
- accéder à leurs données techniques et contractuelles ;
- télécharger **les documents associés** à chacun de leurs contrats : duplicatas de factures, feuillets de gestion et bilan de qualité de fourniture.

Mise en place du service « AppelZen »

Avec « AppelZen », il est proposé au client d'être rappelé par un conseiller Enedis au plus tôt, lorsque son temps d'attente téléphonique constaté ou estimé est d'environ 3 minutes. Ce service, en expérimentation sur 5 régions en 2016, sera généralisé pour les clients particuliers (appels raccordements, service clients et support Linky) sur le premier semestre 2017. En améliorant l'accessibilité téléphonique aux services Enedis de 4 points, « AppelZen » permet aux conseillers Enedis de servir plus rapidement les clients.

DÉPLOIEMENT NATIONAL DE L'EXPÉRIMENTATION DU SERVICE ALERTE INCIDENT RÉSEAU (AIR)

Les entreprises consommatrices d'électricité sont de plus en plus exigeantes en matière de qualité de fourniture et attendent une information précise et réactive à ce sujet. C'est pourquoi Enedis développe AIR, un service d'information sur les coupures d'électricité destiné aux clients raccordés au réseau HTA.

Ce service permet d'alerter les clients lors d'une interruption d'alimentation supérieure à 3 minutes. Les clients sont alertés par l'envoi en temps réel de SMS ou de messages vocaux signalant l'interruption de la fourniture et les évolutions de la situation, leur permettant ainsi de prendre les mesures nécessaires pour limiter l'impact de l'incident sur l'activité de leur entreprise.

Enedis a expérimenté AIR en 2016 dans les régions du Sud-Ouest et envisage son déploiement en 2017 dans d'autres régions. Une expérimentation sera également menée auprès des producteurs raccordés au réseau HTA en 2017.

L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES À LA SUITE DE L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS D'ACCÈS AUX DONNÉES DE COMPTAGE

L'arrêt programmé des technologies de communication RTC et GSM conduit Enedis à préparer le déploiement, à partir de fin 2017 jusqu'à 2020, d'un nouveau boîtier pour remplacer les modems des compteurs utilisés pour les entreprises. Ce dispositif numérique, compatible avec les compteurs communicants actuels et futurs, va modifier pour les clients les modalités de l'accès aux données de comptage.

Afin de s'adapter aux évolutions technologiques tout en satisfaisant ses clients, Enedis s'appuie sur l'écoute des clients concernés, à l'aide d'une enquête diligentée auprès de 500 clients grands comptes, d'ateliers réalisés avec l'aide du CLEEE (association de grands consommateurs industriels et tertiaires français d'électricité et de gaz) et la participation de ses adhérents (grands clients multisites).

L'année 2017 sera ainsi mise à profit pour analyser les besoins actuels et futurs des clients en matière d'utilisation des données de comptage, pour construire un espace client qui réponde aux besoins exprimés, et établir un plan de déploiement adapté.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'AUTOCONSOMMATION

Les enjeux de l'autoconsommation pour Enedis

Le développement de l'autoconsommation, motivé par des aspirations éco-citoyennes et un intérêt économique, a pris son essor en 2015 et est appelé à se renforcer. Enedis s'est engagée à l'accompagner en proposant les solutions techniques et contractuelles adaptées. L'autoconsommation – c'est-à-dire le fait de produire soi-même, grâce aux énergies renouvelables ou aux micro-cogénérations, l'énergie que l'on consomme – connaît en France un succès croissant, avec un nombre de plus en plus élevé de clients qui souhaitent devenir autoconsommateurs.

Quel que soit le mode d'autoconsommation choisi (totale, avec injection du surplus ou avec injection en totalité), il est capital pour Enedis d'identifier les installations concernées, afin de mieux répondre aux enjeux suivants :

- avoir la connaissance des flux échangés entre ces installations et le réseau, de façon à respecter les exigences de qualité vis-à-vis de ses clients et les caractéristiques techniques du réseau ;
- garantir en permanence le respect de la sécurité des biens et des personnes, en s'assurant de la conformité de l'installation à la réglementation (en particulier, la présence et le réglage de la protection de découplage) ;
- permettre d'alimenter le nouveau registre national des installations de production et des installations de stockage créé par la loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte et tenu à jour par Enedis ;
- mettre en place les comptages adaptés à la situation contractuelle de chaque installation.

Linky, une avancée majeure pour tous les clients souhaitant devenir autoconsommateurs

Afin de soutenir ce développement au service de la transition énergétique, Enedis installera dès le 1^{er} janvier 2017 des compteurs Linky à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer une partie de leur production, tout en injectant le surplus de leur énergie produite mais non consommée sur le réseau d'électricité.

Grâce à Linky, un seul compteur permettra de mesurer tout à la fois l'électricité produite et celle consommée ; plus besoin, comme auparavant de s'équiper, à un coût parfois élevé, d'un deuxième compteur.

Linky facilitera indéniablement le développement de l'autoconsommation, offrant un service plus performant à moindre coût, avec une baisse de 600 euros TTC en moyenne sur le coût de raccordement de l'installation de production.

Cette solution a pu être proposée grâce au travail étroit de collaboration entre Enedis et l'ensemble des représentants du secteur des énergies renouvelables, en particulier au sein du Comité de concertation des producteurs.

LA SIMPLIFICATION ET LA FACILITATION DES DÉMARCHES DE RACCORDEMENT

La simplification du barème raccordement

Un projet de barème V5 simplifié fait l'objet d'échanges entre Enedis et la CRE depuis fin 2016, il devrait être mis en œuvre vers mi-2017.

Les principaux apports de cette démarche :

- l'utilisation des mêmes données pour construire cette version du barème et la régulation incitative TURPE 5 sur les coûts unitaires, ce qui facilitera la cohérence des deux approches ;
- une simplification en regard des versions antérieures car :
 - le nombre de types de factures diminuera, en passant de 164 à 73 (hors branchements provisoires), ce qui le rendra forcément plus simple d'utilisation pour le client
 - sa construction s'appuiera sur des coûts et des volumes réalisés sur la totalité du périmètre, ce qui permettra :
 - d'envisager une mise à jour annuelle en limitant ses évolutions de structure et les augmentations de prix entre deux publications ;
 - de prendre en compte plus facilement les évolutions de coûts liées aux nouvelles réglementations au fil de l'eau car elles seront évaluées *via* l'évolution des coûts unitaires dans le cadre de la régulation incitative.

La facilitation des démarches de raccordement

En 2017, les demandes de raccordement provisoire BT de puissance ≤ 36 kVA et les demandes de producteurs de taille inférieure à 36 kVA (actuellement traitées par un portail distinct) seront intégrées dans « Enedis-Connect ».

La gestion des demandes de raccordements individuels BT > 36 kVA et HTA, ainsi que les demandes de raccordements collectifs étant actuellement gérées dans des SI différents de ceux qui traitent les segments de clients évoqués précédemment, Enedis a choisi de les intégrer en 2017 dans un portail spécifique permettant de sécuriser leur recevabilité et d'assurer pour le client la transparence sur les dates d'étapes clés de son raccordement.



4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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 désormais 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 à 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	2015	2016
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	8 092	7 985
<i>Dont clients HTA</i>		1 860	1 736
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		5 174	5 104
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		1 118	1 104
<i>Dont autres</i>		-61	41
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		389	393
<i>Dont raccordements</i>	2	173	179
<i>Dont prestations</i>	3	216	214
<i>Autres recettes</i>	4	220	243
Chiffre d'affaires		8 701	8 621
Autres produits		1 291	1 525
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	688	745
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	532	611
<i>Reprises sur amortissements</i>		-	14
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		-	3
<i>Dont autres types de reprises</i>		-	11
<i>Reprises sur provisions</i>		-	597
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		-	48
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		-	550
<i>Autres produits divers</i>	7	71	169
Total des produits		9 991	10 146

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES (en k€) (CONCESSION)

	Cf. Note	2015	2016
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		5 052	4 419
<i>Accès réseau amont</i>	8	2 705	2 418
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	889	669
<i>Redevances de concession</i>	10	53	53
<i>Autres consommations externes</i>	11	1 405	1 279
<i>Matériel</i>		511	350
<i>Travaux</i>		107	45
<i>Informatique et télécommunications</i>		141	171
<i>Tertiaire et prestations</i>		380	395
<i>Bâtiments</i>		198	242
<i>Autres achats</i>		68	76
Impôts, taxes et versements assimilés		522	561
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	258	254
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	264	307
Charges de personnel	14	1 209	1 055
Dotations d'exploitation		1 580	2 210
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	1 029	1 089
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		-	665
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		-	424
<i>Dont autres amortissements</i>		-	0
<i>Dotation aux provisions DP</i>	16	-314	0
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	864	1 121
Autres charges	18	184	272
Charges centrales	19	375	419
Total des charges		8 921	8 937

TOTAL DES PRODUITS - TOTAL DES CHARGES (en k€) (CONCESSION)

	Cf. Note	2015	2016
Montant	20	1 070	1 209

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)

	2015	2016
Total des produits - total des charges (pour rappel)	1 070	1 209
Charge supplémentaire	206	290
Produit supplémentaire	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	864	919

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 95%, comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2016 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 2016, entre la clôture de l'exercice 2016 et celle de l'exercice 2015 (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 2016.

La marge brute acheminement d'Enedis est constituée des recettes d'acheminement diminuée des achats liés à l'exploitation du système électrique, soit les charges d'accès au réseau de transport et les achats d'énergie pour compenser les pertes.

Au périmètre de la concession, le chiffre d'affaires acheminement est de 8 M€ en 2016, en baisse de 0,1 M€ par rapport à 2015, soit - 1,3 %.

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 2016.

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 2016.

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 2016.

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, 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 2016.

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 2016.

Note 7 - Autres produits divers

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

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente



au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 2016.

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 2,4 M€ en 2016, en diminution de 0,3 M€ par rapport à 2015, soit -10,9 %.

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 2016.

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 0,7 M€ en 2016, en baisse de 0,2 M€ par rapport à 2015, soit - 25 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'Enedis s'élevant à 1 040 M€ en 2016, en baisse de 67 M€ par rapport à 2015 (1 107 M€), soit - 6 %.

Ces achats d'énergie, dont la couverture est effectuée sur plusieurs années, bénéficient d'un effet prix favorable lié à la baisse des prix de marché au regard des 3 dernières années. Néanmoins, cette évolution favorable est partiellement compensée par un effet volume lié au climat commenté ci-dessus.

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 2016.

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 ».

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 2015)

+ (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 2015).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 notamment 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 (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, 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 2016.

Au niveau national, la rubrique passe de 385 M€ à 440 M€ soit une augmentation de 55 M€, principalement due :

- à la contribution au FPE supportée par Enedis pour 48 M€, représentant la contribution pour l'année 2015 et un complément pour les années 2012 à 2014 (cf. commentaire rubrique Reprises sur amortissements et provisions) ;
- à la hausse des taxes locales (Contribution Economique Territoriale, Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs et Taxe Foncière) de 9 M€.

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 ».

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 2016.

Note 16 - Dotation aux provisions DP

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

Les dotations aux provisions 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 2016.

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 2016.

La variation de cette rubrique ressort à - 0,1 Meuros à la maille de la concession entre 2015 et 2016.

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 ».

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

Au niveau national la rubrique passe de 432 M€ à 457 M€, soit une augmentation de 25 M€.

Cette hausse est liée principalement à l'impact des avoirs émis en faveur des fournisseurs d'énergie dans le cadre de l'irrécouvrabilité de la part acheminement (cf. commentaire rubrique Reprises sur amortissements et provisions).

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 2016.

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.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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	7 945	41	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	179	-1	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Prestations	214	1	Au prorata du localisé	0,1%
Autres recettes	5	238	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Production stockée et immobilisée	409	336	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	37	574	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	2	0	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	11	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	35	13	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	550	Au prorata du nombre de clients	3,2%
<i>Autres produits divers</i>	0	169	Au prorata du nombre de clients	3,2%

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	2 418	Au prorata des consommations	2,9%
Achats d'énergie	0	669	Au prorata des consommations	2,9%
Redevances de concession	53	0	N/A	-
Matériel	161	189	Clé composite Investissements/ Longueur du réseau/ Nb de clients	2,0%
Travaux	23	22	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Informatique et télécomm.	0	171	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Tertiaire et prestations	0	395	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Bâtiments	0	242	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Autres achats	20	57	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Contribution au CAS FACÉ	254	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	3,5%
Autres impôts et taxes	114	193	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Charges de personnel	244	812	Clé composite Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	1,9%
Dotation aux amortissements DP	1 067	22	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Dont amortissement des finance- ments du concessionnaire	644	22	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Dont amortissement des finance- ments de l'autorité concédante et des tiers	424	0	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Dotation aux provisions DP	0	0	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Autres dotations d'exploitation	0	1 121	Au prorata du nombre de clients	3,2%
Autres charges	13	259	Au prorata du nombre de clients	3,2%

N/A = Non applicable.

* 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.

**NOU
VEAU**

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)	
	2016
Produits	133
Charges	181
Produits - charges	-48

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolutions des différents postes de charges et produits intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent de la délibération CRE du 13 novembre 2013 (TURPE 4). Les taux d'évolution prévus pour 2017 par rapport à 2016 sont présentés ci-dessous. Les tarifs étant des tarifs nationaux assis sur le principe de la péréquation, les évolutions des différents postes de charges et de produits ne signifient pas que les évolutions seront similaires pour chacune des concessions. S'agissant de pourcentages d'évolution nationaux, ils permettent de donner une tendance, toutes choses égales par ailleurs, mais ne tiennent pas compte des éléments spécifiques qui pourront se réaliser dans les années futures à l'échelle de la concession.

Par exemple, le niveau des raccordements ou de la production immobilisée dépendra de la dynamique territoriale propre à la concession, qui ne sera pas nécessairement similaire aux tendances nationales telles qu'elles avaient été envisagées lors de l'élaboration de la trajectoire tarifaire 2014-2017.

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

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

S'agissant des tarifs d'acheminement, conformément aux délibérations annuelles de la CRE, les grilles tarifaires ont évolué à chaque 1^{er} août. Ces évolutions ne sont, par construction, pas intégrées aux trajectoires telles qu'elles figuraient dans la délibération CRE du 13 novembre

2013.

ÉVOLUTION DES POSTES DE CHARGES ET DE PRODUITS ENEDIS – PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA DÉLIBÉRATION DE LA CRE DU 13 NOVEMBRE 2013 RELATIFS À L'ÉVOLUTION PRÉVISIONNELLE ENTRE 2016 ET 2017

Charges nettes d'exploitation

Les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées principalement des charges nettes de fonctionnement, des charges liées au système électrique et des produits extratarifaires.

L'évolution prévue dans la délibération de la CRE du 13 novembre 2013 est de +2,9%. Cette hausse se décompose en :

- +1,1% pour les charges nettes de fonctionnement ;
 - *Les charges nettes de fonctionnement incluent les autres achats et services (dont les redevances de concession), les charges de personnel, les impôts et taxes (dont font partie les contributions à l'électrification rurale), les autres charges et produits d'exploitation après déduction de la production immobilisée.*
- +10,7% pour les charges liées au système électrique ;
 - *Les charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux*
- +2,5% pour les produits extratarifaires.
 - *Les prévisions de recettes perçues indépendamment des tarifs d'utilisation des réseaux sont déduites des prévisions de charges d'exploitation à couvrir par les tarifs. Il s'agit principalement pour Enedis des recettes issues des prestations annexes et des contributions de raccordement.*

Accès au réseau public de transport

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport. Sur la base de la délibération de la CRE du 3 avril 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTB, Enedis estime que le coût de son accès au réseau public de transport devrait évoluer de + 0,3% entre 2016 et 2017.

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. En 2016, ces travaux ont concerné les compteurs Linky. Pour rappel, ils ont également permis le changement des modalités de gestion des transformateurs HTA BT qui sont désormais (depuis 2015) présentés de façon localisée.

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

Certains autres ouvrages 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 2016

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	10 067	3 276	6 791	13 559	1 031
<i>Dont aérien</i>	77	75	1	289	86
<i>Dont souterrain</i>	9 991	3 201	6 790	13 270	945
Canalisations BT	8 406	4 145	4 261	13 425	1 558
<i>Dont aérien</i>	2 186	1 326	861	4 173	1 008
<i>Dont souterrain</i>	6 220	2 820	3 400	9 252	549
Postes HTA/BT	3 599	2 647	952	5 668	1 164
Transformateurs HTA/BT	917	443	474	1 490	184
Compteurs Linky	1 154	27	1 127	1 154	0
Autres biens localisés	548	186	362	579	0
Branchements/Colonnes montantes	12 103	4 558	7 545	15 230	0
Comptage	1 795	1 143	652	1 795	0
Autres biens non localisés	195	111	84	199	0
Total	38 783	16 536	22 247	53 099	3 937

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 2016, 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 :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans (*)
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans (**)
Installation de comptage	20 à 30 ans (***)
Branchements	40 ans

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). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie était mené depuis 2011.

Les études ont conduit à réestimer la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 à 50 ans (*) (en 2011) et celle des transformateurs HTA-BT de 30 à 40 ans (**) (en 2012).

Ces modifications ont été analysées comme des changements d'estimation, pris en compte de manière prospective.

Les travaux menés en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente. Finalisées en 2015, les études sur les canalisations souterraines Moyenne Tension palier synthétique, ont conclu au caractère raisonnable d'un maintien, à date, de la durée de vie de 40 ans de ces dernières. Les études seront reprises ultérieurement lorsque Enedis disposera d'un recul historique plus conséquent.

(***) Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré :

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

- pour les compteurs de puissance supérieure à 36 kVA (Tarif Jaune et Tarif Vert actuels), un programme de remplacement a été acté fin 2014 et un plan de déploiement accéléré est en cours avec un horizon 2018. En effet, la fin des tarifs réglementés de vente de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, depuis le 1^{er} janvier 2016, s'est traduite pour Enedis par une obligation de mise à disposition des clients, dont la puissance de raccordement est supérieure à 36 kVA, d'un matériel de comptage adapté et par le remplacement du parc de compteurs actuel devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit ;
- pour les compteurs de puissance inférieure à 36 kVA (Tarif Bleu) : un amortissement accéléré est calculé au titre de leur remplacement par un compteur Linky. En 2015, celui-ci a concerné la première tranche de 3 millions de compteurs, dont le déploiement était prévu jusqu'à fin 2016. À compter du 1^{er} juillet 2016, un amortissement accéléré pour l'ensemble du parc de compteurs a été mis en œuvre en comptabilité, en cohérence avec le plan de déploiement des compteurs Linky.

LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2016

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2016 (en k€) (MISE EN SERVICE)

	Valeur brute au 01/01/2016 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2016
Canalisations HTA	9 575	562	40	-110	10 067
<i>Dont aérien</i>	77	0	0	0	77
<i>Dont souterrain</i>	9 499	562	40	-110	9 991
Canalisations BT	8 238	181	0	-14	8 406
<i>Dont aérien</i>	2 115	84	0	-13	2 186
<i>Dont souterrain</i>	6 123	98	0	-1	6 220
Postes HTA/BT	3 497	110	-8	0	3 599
Transformateurs HTA/ BT	917	6	0	-6	917
Compteurs Linky	0	1 156	0	-2	1 154
Autres biens localisés	380	168	0	0	548
Branchements/ Colonnes montantes	11 805	352	10	-64	12 103
Comptage	2 197	141	0	-543	1 795
Autres biens non localisés	189	5	0	0	195
Total	36 798	2 681	43	-740	38 783

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2016.

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

Ils 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	20 630	22 247	7,8%
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	11 091	12 828	15,7%

Les **droits sur les ouvrages existants** comprennent :

- la contre-valeur des biens qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant ;
- la valeur nette comptable des financements Enedis (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'Enedis diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

DROITS SUR LES OUVRAGES FUTURS (en k€) (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	6 917	7 203	4,1%

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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)

	2015	2016	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	16 456	16 622	1,0%

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)

	2015	2016
Provision	4 126	3 937

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. 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.

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2016

MONTANTS DES PARTS R1 ET R2 (en €) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Part R1	52 872	53 111	0,5%
Part R2	0	-	-

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

MONTANT DE LA PARTICIPATION (en €) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	40 030	41 075	2,6%






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

- | | |
|---|------------|
| 1. Les indicateurs de suivi de l'activité | 108 |
| 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2016 | 118 |
| 3. Vos interlocuteurs chez Enedis | 120 |

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2016

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Réseau souterrain	122 637	123 270	0,5%
Réseau torsadé	0	-	-
Réseau aérien nu	11 722	11 722	0,0%
Réseau total aérien	11 722	11 722	0,0%
Total réseau HTA	134 359	134 992	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	91,3%	91,3%	0,0%

POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	0	0	-
Postes situés dans une commune urbaine*	250	250	0,0%
Total postes HTA/BT	250	250	0,0%
<i>Dont postes sur poteau</i>	1	1	0,0%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	10	10	0,0%
<i>Dont postes cabines basses</i>	129	129	0,0%
<i>Dont autres postes</i>	110	110	0,0%

* 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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Réseau souterrain	118 587	119 597	0,9%
Réseau torsadé	59 059	60 424	2,3%
Réseau aérien nu	58 515	56 972	-2,6%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	946	748	-20,9%
Réseau total aérien	117 574	117 396	-0,2%
Total réseau BT	236 161	236 993	0,4%
Taux d'enfouissement BT	50,2%	50,5%	0,5%

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2015	2016
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	13	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	49	27	26
≥ 10 ans et < 20 ans	5	22	14
≥ 20 ans et < 30 ans	28	131	56
≥ 30 ans et < 40 ans	14	-	51
≥ 40 ans	39	57	103

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 2016

En 2016, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

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

	2015	2016
Souterrain	5 188	3 823
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	5 188	3 823
Dont pour information		
<i>Extension</i>	182	350
<i>Renouvellement*</i>	4 974	3 403
<i>Renforcement</i>	32	70

* 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)

	2015	2016
Souterrain	2 206	996
Torsadé	1 204	1 604
Aérien nu	0	0
Total	3 410	2 600
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	1 490	1 110
<i>Renouvellement*</i>	1 920	1 490
<i>Renforcement</i>	0	0

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

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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,7	0,7	-80,1%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,0	-	-
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,2	0,7	-66,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	4,7	6,3	35,9%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,8	2,1	149,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	1,7	-0,4%
Nombre de coupures sur incident réseau	24	21	-12,5%
<i>Longues (> à 3 min)</i>	16	16	0,0%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	8	5	-37,5%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	38	31	-18,4%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	27	29	7,4%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	11	2	-81,8%
Temps moyen	6	7	18,1%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2015	2016	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	1 225	897	-26,8%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	684	119	-82,6%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	45	49	8,9%

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)

	2015	2016	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,6	0,1	-76,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,2	0,0	-82,8%

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)		
	2015	2016
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	0,0%
Taux de départs HTA > 5 %	-	0,0%

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, après avoir baissé ces dernières années, l'activité raccordement se stabilise en 2016 (+1% contre -6% en 2015).

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	46	43	-6,5%
<i>Dont raccords BT individuels sans adaptation de réseau</i>	30	28	-6,7%
<i>Dont raccords BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	0	2	-
<i>Dont raccords BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	16	13	-18,8%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	6	6	0,0%
En HTA	0	1	-
Nombre total des raccords neufs réalisés	52	50	-3,8%

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 58 jours calendaires.

L'anticipation par Enedis des demandes de raccordement dès la délivrance des permis de construire, permet une meilleure organisation des travaux, en rallongeant parfois les délais, tout en respectant au plus près la date convenue avec le client de mise à disposition de l'électricité. Malgré les évolutions réglementaires (le décret anti-endommagement dit DT-DICT, la coordination sécurité sur les chantiers, l'émergence des contraintes amiante) qui structurellement allongent les délais, Enedis a contenu l'évolution à la hausse de ce délai moyen de travaux.

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

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	52	64	22,5%

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

La procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, fixe le délai de transmission du devis au demandeur à 3 mois maximum lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre et à 10 jours calendaires dans les autres cas.

Ainsi le délai moyen constaté en 2016 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 38 jours ouvrés du fait de la généralisation de l'anticipation des demandes de raccordements dès la délivrance des permis de construire.

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 2016 au niveau national est de 29 jours (24 jours en 2015 pour les puissances inférieures à 3 kVA sans adaptation de réseau).

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

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

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	45,2%	63,3%	40,2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	30	46	54,0%

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

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	100,0%	50,0%	-50,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	7	32	353,6%

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

Le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 0,4% avec 14 217 raccordements réalisés en 2016, contre 14 154 en 2015.

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

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	2	4	100,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-

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

Au cours de l'année 2016, les producteurs raccordés au réseau public ont injecté les quantités d'énergie électrique exposées dans le tableau ci-dessous :

Energie injectée par les producteurs (MWh)

	2016
Quantité totale	11 284
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,

1.4. La qualité des relations et des services

LA SATISFACTION DES CLIENTS CONCERNANT LA GESTION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'Enedis permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur et son évolution dans le temps.

L'année 2016 est marquée par le changement de méthodologie de recueil de la satisfaction clients.

Au premier semestre, comme par le passé, les enquêtes ont eu lieu par téléphone et « à froid », c'est-à-dire en moyenne 45 jours suivant l'interaction avec Enedis.

Au second semestre, les enquêtes ont été réalisées par SMS ou par e-mail et « à chaud », c'est-à-dire moins de 48 heures suivant l'interaction.

De plus, alors que les enquêtes du premier semestre ne ciblait que les principales interactions des clients avec Enedis (raccordement, relève, mise en service), désormais la nouvelle enquête est réalisée après toutes interactions des clients avec le distributeur.

Par ailleurs, une nouvelle enquête a été mise en place concernant la qualité de fourniture d'électricité auprès des clients n'ayant pas eu d'interactions avec Enedis.

	Méthodologie utilisée au premier semestre 2016 « à froid »	Nouvelle méthodologie utilisée au deuxième semestre 2016 « à chaud »
Segment	Particuliers - Professionnels - Entreprises	Particuliers - Professionnels - Entreprises
Rythme	Mensuel	Quotidienne
Temporalité	À J+45 en moyenne après l'interaction client : perçu client différé	À J+2 en moyenne après l'interaction client : perçu client quasi temps réel
Clients interrogés	Échantillon par segment	Tous les clients par segment
Support	Téléphone	SMS et e-mail
Format	Long : 30 questions, environ 20 min	3 à 4 questions courtes
Expression client	Dirigée	Libre

Ce nouveau système d'enquêtes permet de fournir les résultats de satisfaction globale vis-à-vis d'Enedis et des résultats de satisfaction spécifiques au raccordement et à la qualité de fourniture.

Afin de calculer les résultats 2016 pour la satisfaction globale et la satisfaction raccordement, à partir des résultats du premier semestre obtenus selon la méthode « à froid » et du second semestre obtenus selon la méthode « à chaud », une méthodologie de redressement statistique a été utilisée pour obtenir des résultats pouvant être comparés à ceux de 2015.

LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE AUX UTILISATEURS DU RÉSEAU

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %)

	2015 (Région Enedis)	2016 (Concession)
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,3%	97,7%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,7%	99,6%

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2016

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2016.

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 réalisées en 2016 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Détail des actions principales en matière de travaux au service de la performance du réseau :

- la liste des principales opérations réalisées en 2016 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Détail des actions principales en matière de travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires :

- la liste des principales opérations réalisées en 2016 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu.



3. Vos interlocuteurs chez Enedis

Vos interlocuteurs

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



1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017	124
1.1. Les faits marquants 2016	124
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017	132
2. Les clients de la concession	136
2.1. Les tarifs réglementés de vente	136
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	141
3. La qualité du service rendu aux clients	144
3.1. La satisfaction des clients	144
3.2. Les conditions générales de vente	150
3.3. La relation avec les clients	152
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	157
3.5. La facturation	161
3.6. Le traitement des réclamations	167
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	170
4.1. L'aide au paiement	172
4.2. L'accompagnement social des clients	174
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	179
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	181
5. Les éléments financiers de la concession	184
5.1. Le chiffre d'affaires	184
5.2. Les coûts commerciaux	185

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017

1.1. Les faits marquants 2016

EDF AU CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au Congrès de la FNCCR qui s'est tenu à Tours du 21 au 23 juin 2016, un rendez-vous très important pour les autorités concédantes et leurs partenaires.

Intervenant le 22 juin devant les congressistes, Jean-Bernard Lévy, le président d'EDF, a rappelé les missions de service public exercées par EDF au profit des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente d'électricité, ainsi que les relations nouées de longue date par EDF avec ses autorités concédantes.

Jean-Bernard Lévy s'est félicité avec Xavier Pintat, président de la FNCCR, des travaux engagés pour établir un nouveau modèle national de contrat de concession adapté à l'environnement, créé notamment par la transition énergétique.

Le président d'EDF a par ailleurs mis en exergue la modernisation de la relation client grâce aux innovations permises par le digital. Il a également rappelé la place de la lutte contre la précarité énergétique dans l'action d'EDF au service de ses clients et des territoires.



La table-ronde sur l'avenir du service public de l'électricité, à laquelle EDF a participé, a permis d'échanger sur les changements apportés par les dernières lois (en particulier la loi du 17 août 2015 *relative à la transition énergétique pour la croissance verte*, dite loi TECV), notamment vis-à-vis des clients en situation de précarité.

Nicolas Clodong, directeur à l'Action Énergétique Territoriale d'EDF, a par ailleurs insisté sur la qualité de service attachée à la fourniture aux tarifs réglementés de vente avec, par exemple, l'accompagnement par EDF des clients dans leurs efforts de maîtrise des consommations et des factures.

UN CADRE RÉGLEMENTAIRE CLARIFIANT LE CONTENU DU CRAC

Le CRAC transmis cette année à l'autorité concédante est le premier établi par le concessionnaire en application du décret n°2016-496 du 21 avril 2016 *relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité*, prévu par l'article 153-III de la loi TECV du 17 août 2015. Ce décret clarifie le contenu du CRAC, notamment sur les éléments financiers à communiquer par le concessionnaire.

La préparation de ce décret a fait l'objet d'une concertation approfondie entre la FNCCR, France Urbaine, l'AdCF, Enedis et EDF.



MOUVEMENTS TARIFAIRES : TROIS DATES IMPORTANTES EN 2016

15 juin 2016 : annulation par le Conseil d'État de l'arrêté du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des tarifs réglementés de vente (TRV) au 1^{er} août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu) et de l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif à l'évolution des TRV au 1^{er} novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu résidentiel et +3,7% pour le Tarif Vert).

- 1^{er} août 2016 : entrée en vigueur de l'évolution des TRV déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et acceptée par les ministres compétents.
- 1^{er} octobre 2016 : arrêtés de régularisation tarifaire pour la période du 1^{er} août 2014 au 31 octobre 2014 et la période du 1^{er} novembre 2014 au 31 juillet 2015.

Pour en savoir plus, rendez-vous en rubrique 2.1.



EDF ENGAGÉE DANS LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

Le 9 février 2016, EDF a remporté le premier prix du Podium de la relation client BearingPoint- TNS Sofres, dans la catégorie « Entreprises de service ». Ce prix illustre 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.

Ce prix a été décerné à EDF à l'occasion de la 12^e édition du Podium de la relation client, dont le thème était : « Expérience client : le choc de simplification ! ».

Sylvie Jehanno, directrice des clients Particuliers d'EDF, a témoigné : « *Je suis très fière de recevoir ce 1^{er} prix du Podium de la relation client dans le secteur 'Entreprises de service'. Il récompense nos 5 000 salariés du marché des clients particuliers qui sont engagés quotidiennement au service de nos clients. La confiance et la satisfaction de nos clients, portées par une dynamique d'innovation, sont résolument au cœur de notre métier. Merci à tous nos clients !* »

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



T'CHAT CONSO : UN RENDEZ-VOUS INTERACTIF AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF a convié, le 24 mai 2016, les associations de consommateurs à son deuxième Tchat Conso.

Ainsi, 250 personnes ont pu regarder, écouter et intervenir en direct pour poser des questions aux experts d'EDF.

Parmi les associations de consommateurs représentées figuraient UFC Que Choisir, Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) et l'Indecosa-CGT.

Ce format innovant permet à EDF de maintenir une relation de qualité avec les consommateurs, en répondant en toute transparence à leurs préoccupations.

De gauche à droite :
Colette Robert (AFOC16)
et Sandrine Bascou
(Conseiller client)



Le 7 octobre 2016, EDF Commerce Grand Centre a organisé une **journée d'échanges avec des associations de consommateurs de Poitou-Charentes**, dans les locaux de son Centre de Relation Clients (CRC) Particuliers situé à L'Isle d'Espagnac.

UFC Que choisir, AFOC 16 et ORGECO ont répondu présent à cette invitation.

Parmi les thèmes abordés : la solidarité, le programme Habiter Mieux et les économies

d'énergie, sujets particulièrement sensibles pour les consommateurs.

La journée s'est terminée par une séance de double écoute avec des conseillers clients du CRC.



CERTIFICATION ISO 9001 ET 14001 POUR EDF COMMERCE

La Direction Commerce d'EDF a été certifiée à nouveau en 2016 pour son système de management de la qualité et de l'environnement. Cette démarche est au service de la création de valeur et de la satisfaction client.

Cette certification est une reconnaissance par un organisme tiers, en l'occurrence l'Afnor Certification, de la conformité du système de management de la Direction Commerce à des exigences spécifiées dans les normes ISO 9001 pour la qualité et ISO 14001 en ce qui concerne la partie environnementale. Ces deux normes internationales ayant évolué en 2015, l'enjeu pour la Direction Commerce a été de s'adapter à de nouvelles exigences.

La certification est renouvelée pour 3 ans et, garantie du sérieux de la démarche, des audits de surveillance seront réalisés en 2017 et 2018.

La certification n'est pas obligatoire, mais relève de la volonté de l'entreprise de mettre en œuvre un dispositif pour structurer un système de management répondant aux exigences d'un référentiel international (les normes). Pour la Direction Commerce, il s'agit en premier lieu d'une démarche pour structurer les activités sous la forme de processus permettant d'atteindre les objectifs avec, en ligne de mire, la satisfaction client.



EDF INNOVE POUR SES CLIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS

Tous les clients ont droit à la même qualité de service : c'est l'ambition de la solution numérique « e.sourds », développée pour accueillir les clients sourds et malentendants. En Visio, s'il maîtrise la langue des signes, ou en Tchat, un client peut désormais échanger simplement et en direct avec son conseiller EDF.

La déficience auditive est le premier handicap en France avec près de 6 millions de personnes sourdes ou malentendantes, soit près de 5% des clients d'EDF. Si, depuis de nombreuses années, EDF propose une solution pour accueillir les clients souffrant de ce handicap, le dispositif a connu une formidable avancée.

Plus moderne, plus numérique, la nouvelle solution d'accessibilité proposée en 2016 garantit un traitement équitable des clients : elle permet à l'ensemble des clients sourds ou malentendants, pratiquant ou non la Langue des signes français (LSF), d'être mis en relation directe avec un conseiller, en toute autonomie, *via* Visio et/ou Tchat, depuis le site internet particulier.edf.fr.

EDF PERÇUE COMME UN VÉRITABLE PARTENAIRE DE L'ACTIVITÉ DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Dans le cadre de sa politique de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique, EDF travaille de façon étroite et constante avec les travailleurs sociaux et les personnels des structures d'aide sociale.

En 2016, EDF a mené, une enquête de satisfaction auprès des services sociaux des collectivités avec lesquels l'entreprise est en relation : conseils départementaux, CCAS, CIAS, UDCCAS... Du 12 février au 9 mars 2016, 906 personnes (environ 100 par région) ont été interviewées par téléphone pendant une vingtaine de minutes.

L'action et les équipes Solidarité d'EDF sont très bien perçues par les travailleurs sociaux :

- 89% sont satisfaits de l'action d'EDF, et 1 personne sur 5 est très satisfaite ;

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

- plus de 9 personnes sur 10 estiment que cette action répond à leurs attentes, qu'elle est efficace et qu'elle s'inscrit dans le cadre de la mission de service public d'EDF ;
- plus de 9 personnes sur 10 déclarent que leurs interlocuteurs sont efficaces (97%), à leur écoute (96%), indispensables à leur activité (95%) et font le maximum pour trouver des solutions à leurs demandes (93%).

Sylvie Jéhanno, Directrice Clients Particuliers d'EDF, en qualité de présidente de l'UNPIMMS, Benoît Bourrat, Directeur général de l'UNPIMMS, et Jean-Pierre Frémont, Directeur Collectivités d'EDF.



EDF INVESTIE DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE AUX CÔTÉS D'ACTEURS ENGAGÉS

EDF a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS, le 1^{er} juin 2016, au Salon des Maires, pour les trois prochaines années. Ce partenariat permet à EDF de contribuer à fournir des réponses concrètes aux situations de précarité énergétique, dans la fidélité à ses engagements de service

public, en apportant un appui aux structures de médiation sociale.



EDF Collectivités était présente au Congrès de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), les 29 et 30 septembre 2016, à Clermont-Ferrand. Une conférence sur le thème de la lutte contre la précarité énergétique a été animée, le 30 septembre, par Nicolas Clodong, directeur à l'Action Énergétique Territoriale d'EDF, et Michel Gonord, responsable des partenariats solidarité d'EDF.

« *C'est un travail de partenariat qui nécessite plusieurs années d'investissements, de compréhension aussi pour accompagner au mieux les travailleurs sociaux sur le terrain* », a rappelé Michel Gonord. Lors de la conférence, plusieurs acteurs locaux ont témoigné de leur engagement conjoint avec EDF au service des populations les plus fragiles.

Joëlle Martinaux, présidente de l'UNCCAS, a rappelé que le sens du service public n'était pas une vaine parole chez EDF dont elle connaissait l'investissement depuis toujours.

Illustration du **partenariat dans ce domaine entre EDF Commerce Grand Centre et le Conseil Départemental des Deux-Sèvres** : le **financement de pack éco-énergie par EDF dans le cadre de l'action d'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, mise en place par le Conseil Départemental (CD) des Deux-Sèvres** dans le cadre de sa politique en matière de prévention.



Tout au long de l'année 2016, 50 ménages ont été sensibilisés aux économies d'énergie par une « ambassadrice énergie » dépendant du CD 79.

Lecture de la facture pour mieux la comprendre, « quizz » sur tout ce qui consomme dans l'habitat, information sur les éco-gestes au quotidien, atelier pratique avec un wattmètre et un débitmètre, aide au choix d'un logement adapté à ses besoins sont les thèmes qui ont été abordés, soit lors d'une visite à domicile, soit lors d'actions collectives. Chaque ménage ayant bénéficié de cet accompagnement s'est vu remettre un pack énergie ainsi qu'une brochure sur les éco-gestes.



MAI 2016 : LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE DÉCIDIÉE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

Concernée comme tous les fournisseurs, EDF met en œuvre l'expérimentation du chèque énergie auprès de ses clients éligibles, 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.

EDF prend 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.

EDF a participé à une réunion de la Commission « Consommateurs » de la FNCCR en octobre 2016 pour partager avec la Fédération les premiers éléments de retour d'expérience.



croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

EDF PARTENAIRE DES ASSOCIATIONS

EDF a renouvelé en 2016 son partenariat avec la Croix-Rouge française pour la lutte contre la précarité énergétique. Annie Burlot-Bourdil, Directrice générale de la Croix-Rouge française, Pierre Bénard, Président de Croix-Rouge insertion*, et Jean-Pierre Frémont, Directeur Collectivités d'EDF, se sont retrouvés, le 11 mai 2016, pour signer la nouvelle convention de

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

partenariat.

* Croix-Rouge insertion est une initiative de la Croix-Rouge française pour faire du développement de l'emploi dans les territoires un axe majeur de la lutte contre la précarité.



EDF PARTENAIRE DES BAILLEURS SOCIAUX

EDF était présente au 77^e Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), qui s'est tenue à Nantes, du 27 au 29 septembre 2016.

Cette année encore, le Congrès USH a réuni de nombreux organismes HLM, élus, professionnels de l'habitat et industriels, pour trois jours d'échanges autour de la politique du logement et de l'habitat social. Plus de 300 exposants étaient présents.

EDF a eu l'occasion de montrer que l'entreprise partage des ambitions et des actions communes avec l'USH, notamment en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Au programme sur le stand EDF : signatures de conventions, conférences et animations autour des économies d'énergies.



Le 24 mai 2016 à Poitiers, EDF Collectivités et l'association régionale des Offices HLM de Poitou-Charentes ont signé un avenant au protocole Maîtrise de la Demande d'Énergie Certificats d'Economie d'Énergie 2015-2017, **découlant de la loi de transition énergétique** qui a créé une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique, applicable à partir du 1^{er} janvier 2016. 17 bailleurs sociaux en Poitou-Charentes sont concernés par cet avenant.

Dans ce cadre, EDF Collectivités les accompagne dans une démarche de développement

durable HLM en région, au côté de partenaires comme l'ADEME et la Caisse des Dépôts.

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

Le 25 mars 2016, la 4ème journée de formation « Réussir l'intégration d'une personne en situation de handicap » a réuni 46 managers et tuteurs de salariés en situation de handicap d'EDF Commerce Grand Centre, entourés de médecins du travail et d'assistantes sociales. Les objectifs étaient multiples :

- Permettre à chacun de se préparer à l'accueil de collaborateurs en situation de handicap,
- Favoriser l'expression des représentations autour du handicap,
- Connaître les différents types de handicaps,
- Prendre en compte la spécificité du salarié en situation de handicap.

Le bilan de ces journées de formation ayant été encourageant, une prochaine session est programmée dans le courant du 1^{er} semestre 2017.



**EDF 70 ANS
INTENSÉMENT**

UN ANNIVERSAIRE : LES 70 ANS D'EDF

Dans une rubrique consacrée à des faits marquants qui ont jalonné l'année 2016, il est difficile de passer sous silence une date importante : avril 1946- avril 2016, EDF a fêté ses 70 ans. C'est aussi 70 ans de relations entre EDF et ses partenaires privilégiés que sont les collectivités territoriales et plus particulièrement celles qui ont la compétence d'autorité concédante, qui ont été créées, pour certaines d'entre elles, depuis plus longtemps encore, puisque c'est la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'énergie qui a fondé le régime de la concession et le rôle des communes et de leurs groupements.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017

EDF POURSUIT L'ACCOMPAGNEMENT DE TOUS SES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par Enedis, EDF poursuit ses efforts dans deux directions :

1. l'information des clients ;
2. la formation des conseillers clients.

1. L'information des clients

L'information des clients repose sur deux piliers :

- la mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF (sites particuliers, entreprises, collectivités, appli, sites mobiles) d'informations sur l'arrivée de Linky™ : l'installation, la facture, les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF, sont autant de questions qui trouvent leurs réponses sur ces sites. Ces espaces ont été mis en place dès 2015. Ils se sont enrichis en 2016 avec, par exemple, des informations personnalisées dans l'espace Client sur les différentes étapes du déploiement ;
- un programme relationnel personnalisé, pour accompagner chaque client : un premier contact avant le changement du compteur, puis un second lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Ce programme relationnel concerne aussi bien les clients Particuliers que les clients Entreprises (comprenant les Professionnels) et les clients Collectivités.

2. La formation des conseillers clients

Pour que les clients trouvent auprès d'EDF les réponses à leurs questions et à leurs demandes, au cours du déploiement ou après l'installation du compteur Linky™, EDF forme ses conseillers clients aux changements apportés par les compteurs communicants dans la relation avec le fournisseur :

- sur le marché des clients Particuliers, en 2016, les appels des clients ont été orientés vers des conseillers clients spécialement formés ; à fin 2016, ce sont 500 conseillers clients qui ont été formés sur le territoire national. Au cours de 2017, la formation va être généralisée à l'ensemble des conseillers clients ;
- sur le marché des clients Entreprises et Collectivités, les conseillers clients ont été également formés aux spécificités associées au compteur Linky™.

Toutes ces actions sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

EDF PROPOSE AUX CLIENTS ÉQUIPÉS DU COMPTEUR LINKY™ DES FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES

1. La solution digitale « e.quilibre » (cf. 3.4)

La solution propose des fonctionnalités avancées pour les clients équipés d'un compteur Linky™ :

- e.quilibre est plus précis, en particulier les consommations sont mises à jour tous les mois, sans intervention du client ;
- le client peut se fixer un objectif annuel de consommation ;
- le client, s'il le souhaite, est alerté en cas de dépassement de cet objectif, par SMS ou courriel.

2. La facturation

EDF propose aux clients Particuliers équipés d'un compteur Linky™ « la mensualisation sans surprise ».

Ainsi, le client ayant opté pour une mensualisation de sa facture (cf. 3.5) et dont les index sont télérelevés mensuellement grâce à Linky™, peut, s'il le souhaite, être alerté, par courriel ou SMS, en cas d'augmentation ou de diminution de sa consommation réelle par rapport à la consommation estimée pour le calcul de sa mensualité.

Grâce à la fréquence mensuelle du télérelevé d'index, il n'est ainsi plus nécessaire d'attendre le relevé du distributeur à 6 mois pour constater une dérive de consommation.

Dans son message d'alerte, EDF fournit au client une estimation de l'impact de la dérive de consommation sur la prochaine facture de régularisation, et propose un montant de mensualité ajustée pour maîtriser cette facture. Le client décide d'accepter ou de refuser cette nouvelle mensualité *via* le canal digital.

LA MODERNISATION DU CADRE CONTRACTUEL DES RELATIONS ENTRE EDF ET LES AUTORITÉS CONCÉDANTES

EDF a poursuivi en 2016 ses échanges avec la FNCCR et France Urbaine, en vue de disposer, dès 2017, d'un modèle national de cahier des charges 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 sont prévus dans le nouveau modèle de contrat :

- 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 ;

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

- la communication des données relatives à la concession en cohérence avec le cadre réglementaire et notamment la proposition d'une dématérialisation du CRAC : le compte-rendu est accessible à partir d'un «espace AODE» privé et sécurisé.

EDF propose d'ores et déjà un tel espace aux collectivités concédantes :

Année	Document	Télécharger
2015	CRAC_2015_...21.pdf	Télécharger
2014	CRAC_2014_...21.pdf	Télécharger
2013	CRAC_2013_...21.pdf	Télécharger

Espace AODE

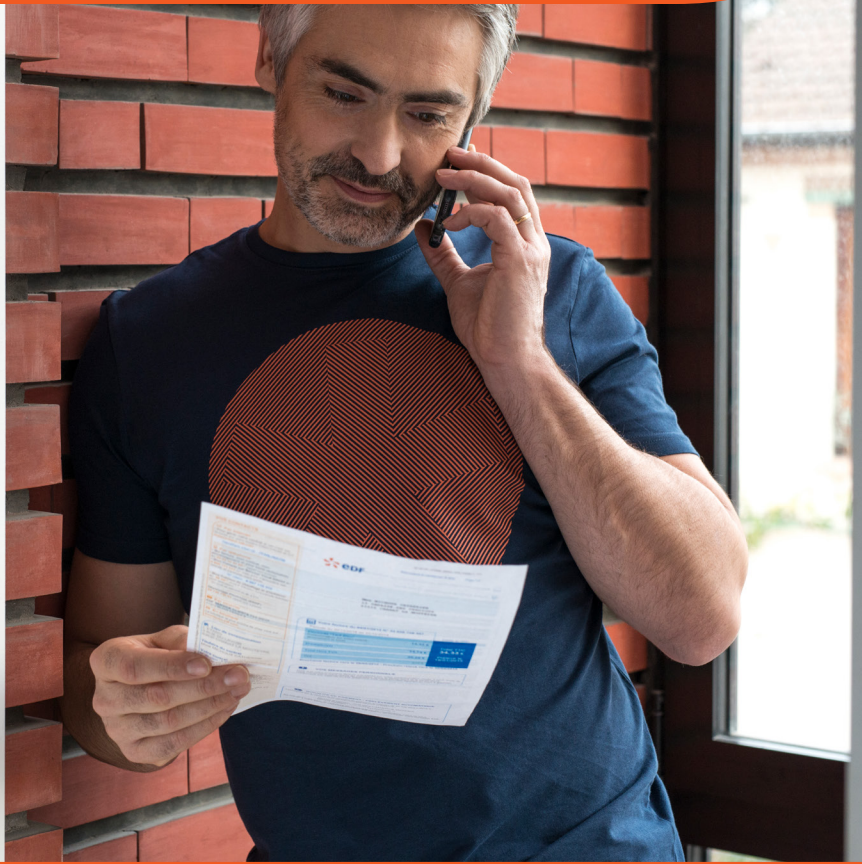
Login

Merci de remplir les champs ci-dessous pour accéder aux pages.

Identifiant :

Mot de passe : [Mot de passe oublié ?](#)

L'espace AODE d'EDF est désormais accessible sur : <https://www.aode.edf.fr> (après ouverture d'un compte utilisateur auprès de votre interlocuteur).



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^{er} janvier 2016.

Le choix est ouvert à tous ces clients, pour les 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 seront 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 finaux 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 désormais le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel. Cinq options tarifaires sont distinguées :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo⁽¹⁾ ;
- EJP⁽²⁾ ;
- Éclairage public⁽³⁾.

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public

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 2016

Les TRV ont évolué le 1^{er} août 2016, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 13 juillet 2016, confirmée par l'arrêté du 28 juillet 2016 des ministres en charge de l'Énergie et de l'Économie pour une entrée en vigueur au 1^{er} août 2016.

Ces évolutions des TRV se traduisent par :

- une baisse de 0,5% HT (*) en moyenne pour les clients particuliers au Tarif Bleu résidentiel ;
- une baisse de 1,5% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Bleu non résidentiel.

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

- une baisse de 8,8% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Jaune ;
- une baisse de 9,7% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Vert (A5).

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

Les évolutions précitées ne tiennent pas compte des régularisations tarifaires mentionnées *infra*.

(*) HT : hors taxes et contributions, c'est-à-dire hors :

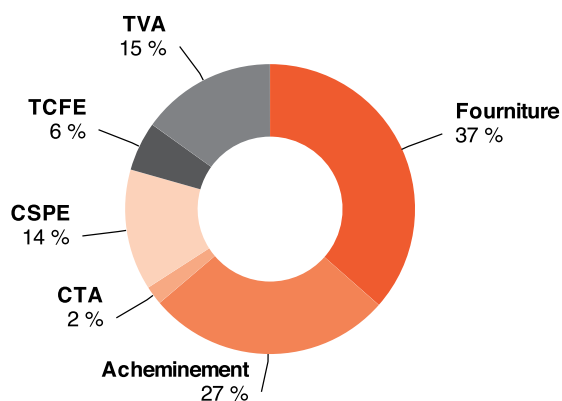
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques 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 CSPE contribue au financement des charges de service public de l'électricité. Au nombre de ces dernières figure le financement des mesures de soutien aux énergies renouvelables.
- **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 (cf. graphique ci-après).

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 baisse de 0,5% HT, soit une baisse de 0,4% TTC, ce qui représente 3 euros TTC par an en moyenne ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une baisse de 1,5% HT, soit une baisse de 1,1% HTVA.

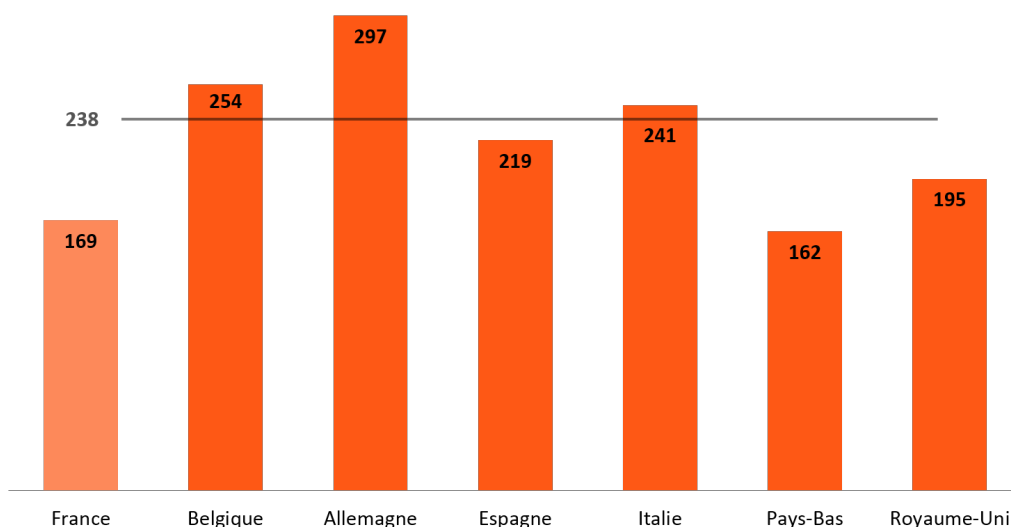
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité (toutes offres confondues et toutes taxes comprises) en moyenne 29% 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 de prix Eurostat S1 2016 : $169 \text{ €/MWh} \times 4,95 \text{ MWh} = 837 \text{ € TTC / an}$.

PRIX TTC EN €/MWh DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE S1 2016
TRANCHE DC : 2,5 MWh < CONSOMMATION < 5 MWh



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2016 disponibles le 9 novembre 2016. Le prix hors France (238) a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

Les régularisations tarifaires à la suite des décisions du Conseil d'État

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer les TRV de l'électricité de + 2% HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au Tarif Bleu. Cette évolution

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

concernait la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. Une association de fournisseurs alternatifs a demandé au Conseil d'État d'annuler cet arrêté. Par sa décision du 11 avril 2014, le Conseil d'État, estimant que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, a annulé l'arrêté attaqué et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont ainsi décidé une augmentation supplémentaire et rétroactive de 5% HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013, s'appliquant aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période. EDF a donc été dans l'obligation d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui s'est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

EDF met en œuvre, depuis le début de l'année 2017, une nouvelle régularisation tarifaire consécutive à une nouvelle décision 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^{er} août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1^{er} 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^{er} août 2014 et le 31 octobre 2014, le second couvrant la période comprise entre le 1^{er} 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 2016.

La concession regroupe désormais des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. En effet, 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 substituer au Tarif Jaune ou Vert (*cf. Annexe*).

Eu égard aux exigences de protection des données (client), certaines données peuvent être masquées dans le CRAC, document public ('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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients*	21 457	20 367	-5,1%
Énergie facturée (en kWh)	89 818 145	80 716 890	-10,1%
Recettes (en €)	9 497 393	8 666 460	-8,7%

* 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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Base	13 428	12 666	-5,7%
HP-HC	7 731	7 418	-4,0%
EJP TEMPO	252	237	-6,0%
Éclairage public	46	46	0,0%
Total	21 457	20 367	-5,1%

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)

	2015	2016	Variation (en %)
Base	38 464 156	s	-
HP-HC	45 106 853	s	-
EJP TEMPO	3 160 976	s	-
Éclairage public	3 086 160	s	-
Total	89 818 145	s	-

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 2016)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	1 690	0	0	1 690	-8,8%
6 kVA	8 214	5 017	0	13 231	-5,7%
9 kVA	594	1 647	43	2 284	-0,7%
12 kVA et plus	166	476	99	741	-4,4%
Total	10 664	7 140	142	17 946	-5,3%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2016)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	844	0	0	844	-1,7%
6 kVA	467	70	0	537	-1,5%
9 kVA	237	57	2	296	-2,0%
12 kVA et plus	454	151	93	698	-6,4%
Total *	2 002	278	95	2 375	-3,1%

* 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	3 837	3 547	-7,6%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	2 574	2 029	-21,2%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 327	4 608	6,5%

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/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html)
<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) 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)*		
	2015	2016
National	90%	90%

* 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 2016. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

Ce sont plus de 9 clients sur 10 qui se déclarent satisfaits sur la durée, depuis 2013.

Le niveau se maintient également sur la part des clients qui se déclarent « Très satisfaits ». En 2016, ils sont plus de 58% à se déclarer « Très satisfaits » du traitement de leur demande.

Les efforts pour améliorer la satisfaction client sont nombreux sur l'ensemble des canaux. À titre d'illustration, sur les canaux digitaux, le site internet *particulier.edf.fr* a fait « peau neuve » et des améliorations ont été apportées, en particulier sur l'ergonomie et l'accès aux informations, ou encore un accès facilité à la solution *e.quilibre* pour mieux suivre ses consommations.

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Afin de mieux rendre compte de la satisfaction sur le nouveau périmètre des clients non résidentiels (sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA) il est proposé, à partir de cette année, l'indicateur ci-après.



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

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

	2016
National	83%

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 2016, 880 collectivités territoriales ont été retenues dans les panels d'enquêtes. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes ont été principalement des décideurs 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.

En 2016, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 86% de clients « Satisfaits », stable par rapport à 2015.

Les collectivités territoriales apprécient tout particulièrement leur interlocuteur commercial (avec un niveau de satisfaction élevé à 96%) et la qualité de la facturation jugée 'compréhensible' et 'adaptée à leur besoin' (pour 88% d'entre elles).

Les « Collectivités territoriales » expriment également une grande satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé, et vis-à-vis de la qualité des contacts avec EDF Collectivités (taux de satisfaction de 91%).

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

	2015	2016
National	87%	86%

Au cours de l'année 2016, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités territoriales ».

Environ un million de courriels et 50 000 courriers ont été envoyés aux collectivités territoriales :

- pour les informer sur les modifications des conditions contractuelles, sur les évolutions des taxes, sur le portail Chorus Pro (développé par l'État pour la dématérialisation des factures de la sphère publique) ou encore sur les évolutions des solutions proposées par EDF ;
- pour leur adresser des newsletters et un magazine (« Le Magazine ») trimestriels, enrichis d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets.

Le site www.edfcollectivites.fr a fait l'objet d'une refonte en 2015 qui s'est poursuivie en 2016, avec notamment la mise en place d'une Foire aux questions (FAQ), et de modules de sondage qui permettent aux internautes de donner leur avis.

À la suite de l'analyse de besoins réalisée en 2015, les clients « Collectivités territoriales » disposent aujourd'hui de nouveaux espaces Client qui améliorent l'accès aux solutions digitales et à l'information.

En 2016, plus de 60% des collectivités disposent d'un espace Client et près de 15% des demandes de ces collectivités sont réalisées directement en ligne. Le taux de satisfaction globale exprimé vis-à-vis de cette interface dédiée est également de 86%.

LES CLIENTS « ENTREPRISES »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1^{er} janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête dite « sur événement », menée chaque mois auprès de clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, 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 ».

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

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.

En 2016, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a 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.

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »

	2015	2016
National	80%	82%

Au cours de l'année 2016, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :

- la communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies : plus de 100 000 courriers environ et 7 millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales, de newsletters « Énergie news » ou « Votre Énergie » ou d'évolutions réglementaires ;
- des informations sont aussi à présent disponibles au travers de nos comptes LinkedIn, Viadeo, Google + et Twitter (@EDF_Entreprises) ;
- l'espace visiteur sur www.edf.fr/entreprises est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : presque 3 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2016, soit un niveau de performance en constante progression ;
- comme pour les clients « Collectivités territoriales », tous les clients « Entreprises » peuvent également accéder à un nouvel espace Client spécialement conçu pour faciliter leur gestion au quotidien ;
- un nouveau canal de contact (tchat) a également été testé auprès de certains clients pour en mesurer l'intérêt.

En 2016, plus d'un million de clients « Entreprises » disposent d'un espace Client et plus de 400 000 nouveaux espaces ont été créés.

Ces derniers peuvent ainsi réaliser directement en ligne plusieurs actes comme :

- télécharger leur facture (400 000 en 2016) ;
- réaliser directement une demande ;
- souscrire à la facture électronique ;
- signer électroniquement leur contrat.



Du 29 février au 5 mars 2016, une opération permettant de mesurer « à chaud » le niveau de satisfaction des clients ayant contacté la Relation Client (RC) PME Pro s'est déroulée au sein des équipes d'EDF Commerce Grand Centre.

Sur 978 SMS envoyés au cours de la semaine, un taux de retour clients de 24.4% (*soit 239 retours clients exploitables*), avec pour résultat 70% de clients se disant « Très Satisfaits », soit une progression de 8% par rapport à 2015.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué le 3 octobre 2016 pour tenir compte de l'évolution des dispositions législatives et réglementaires. Elles intègrent également la nouvelle dénomination du distributeur, Enedis.

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les principales modifications apportées aux CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel sont les suivantes :

Article 3-1 Souscription du contrat, date de prise d'effet :

Le délai prévisionnel de livraison de l'électricité est désormais précisé : 5 jours ouvrés pour un raccordement existant et 10 jours ouvrés pour un nouveau raccordement.

Article 3-1 Souscription du contrat, droit de rétractation :

L'article mentionne plus précisément le point de départ du délai de rétractation, ainsi que l'hypothèse selon laquelle il tombe un jour férié ou chômé.

Article 7-4 Contestation et régularisation de facturation - Régularisation par EDF :

La régularisation des factures ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou autorelevé sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le distributeur a signifié au client par lettre recommandée avec accusé de réception le défaut d'accès à son compteur ou l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle ;
- en cas de fraude.

Article 12 Modes de règlement de litiges :

Il est désormais explicitement indiqué que les clients ne doivent pas nécessairement passer par tous les niveaux de traitement des réclamations internes pour saisir le médiateur national de l'énergie. En outre, dans le cas où le différend avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou n'a pas été résolu dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de 10 mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Article 14 Correspondance et informations :

Il est fait référence à la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel à laquelle les clients peuvent s'inscrire gratuitement sur le site bloctel.gouv.fr.



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

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 2016. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.



Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-regle-mentes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf

3.3. La relation avec les clients

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 téléphonie mobile, smart phones et tablettes et les usages d'internet se développent de façon massive : les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 83% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 92% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 58% des Français sont équipés d'un smart phone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2015 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

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.

Grâce à la mise en place de ces 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.

En 2016, les clients ont été accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h.

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 DIGITALE

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, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	352 645 017	318 197 112	-9,8%

EDF propose aux clients de la concession 5 outils digitaux :

#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'application EDF & MOI : grâce à cette application sur smart phone, les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

En 2016, l'application a fait l'objet de plus de 3 millions de téléchargements et d'environ 16 millions de visites.

#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 : cette fonctionnalité 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 : avec ce mode de facturation, le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et de consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	10 347 786	11 887 112	14,9%

Pour les clients non résidentiels

Sur le site edf.fr (rubrique « Entreprises »), des actions ont été mises en œuvre en 2016 pour améliorer et simplifier la qualité de service et de la relation aux clients « Entreprises » 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.

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

Plus d'un million de clients « Entreprises » bénéficient d'un espace Client et utilisent la complémentarité des canaux de contacts mis à leur disposition pour joindre EDF Entreprises et effectuer une demande (téléphone, courrier, courriel, web).

Parallèlement à la mise à disposition des nouveaux espaces Client, EDF a souhaité en 2016 interroger à nouveau ses clients sur leurs attentes et les solutions qui pourraient leur être utiles sur un smart phone en vue de prochaines améliorations.

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

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.

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) est à la disposition des clients relevant du Tarif de Première Nécessité (TPN).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	26 146 410	24 273 748	-7,2%

De plus, EDF met à disposition de ses clients un numéro d'appel dédié aux économies d'énergies, le 39 29 (prix d'un appel local + 5 cts €/minute) : les experts d'EDF répondent à toutes les questions des clients de manière personnalisée pour les conseiller au mieux sur les économies d'énergie à réaliser, pour les aider à trouver des solutions, et pour les

accompagner dans leur projet de rénovation.

En complément des canaux privilégiés, mentionnés ci-dessus, et de points d'accueil physique du fournisseur, EDF est également partenaire de très nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs. Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, 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 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, tels 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).

EDF a assuré la présidence de l'Union nationale des PIMMS de juin 2012 à juin 2016.

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.

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

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 a élaboré et rendu publique en 2016 **une charte d'utilisation des données** qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.

Cette charte exprime l'éthique d'EDF dans la gestion de ces données. Elle s'articule autour de 4 axes :

- **l'information** des clients sur la finalité des traitements de leurs données à caractère personnel ;
- **la pédagogie** pour aider les clients à comprendre l'usage qui peut être fait de leurs données ;
- **la sécurité** avec un contrôle d'EDF dans l'accès aux données à caractère personnel ;
- **la responsabilité** avec un personnel sensibilisé et la désignation d'un correspondant Informatique et Libertés au sein d'EDF.



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

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 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 mise 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 la formule tarifaire d'acheminement- FTA à souscrire).

Pour aller plus loin :

- 10% 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 ;
- 9 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- près 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.quilibre* 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	3 970	3 444	-13,2%

« E.QUILIBRE », LA SOLUTION DIGITALE D'EDF POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS PARTICULIERS

e.quilibre est la solution digitale proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* lui permet également de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celle de foyers similaires*, ou encore à celle des foyers les plus économes afin d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

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.

La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

* Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants et dans la même zone climatique.



Pour aller plus loin : 1 million, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution e.quilibre au 31 décembre 2016 (donnée nationale).



La solution e.quilibre sur 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 internet : depuis le nouveau 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 ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (*cf. supra*) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- 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 »).

L'appli « Éco-Gestes » est à la disposition des clients qui souhaitent réduire leur consommation énergétique. Ces derniers accèdent ainsi à des conseils pratiques et peuvent créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

3.5. La facturation

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.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	12 776	12 281	-3,9%
Nombre de clients facturés bimestriellement	5 548	5 027	-9,4%

* 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	-	51 311	-
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	7 368	6 198	-15,9%
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	12	7 873	-

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

Dès lors que le compteur Linky™ est installé et est communicant, EDF peut établir des factures sur index réel. L'accompagnement des clients concernés par le déploiement des compteurs Linky™ est décrit en 1.2.

La facturation électronique

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 une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client 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)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	3 630	4 270	17,6%

**NOU
VEAU**

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
Nombre de clients facturés annuellement*	310
Nombre de clients facturés bimestriellement	1 844

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

2016

Nombre total de factures émises	11 371
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	110
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	859

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

2016

Nombre de clients bénéficiaires	6
---------------------------------	---

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 : En facturation papier, une copie de la facture envoyée par courrier postal au client est disponible au format PDF sur son espace Client.

Dématérialisation des factures

Depuis le 1er janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie ses factures de manière dématérialisée à toutes les administrations publiques (État, collectivités locales, 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.

EDF met à la disposition des clients non résidentiels *un bilan annuel* : ce document, établi une fois par an, donne une vision synthétique et détaillée, par site desservi du client, des consommations et des montants facturés sur l'année antérieure, téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

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

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

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 la facture a bien été établie sur la base d'un index réel et que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation ;
- 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, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide auprès des services sociaux, et dans l'attente de sa réception, 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 fourniture pour impayés.

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	607	739	21,7%

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 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. »

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	6 862	6 178	-10,0%

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 :

- durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas des tarifs sociaux 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 ;
- hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	122	132	8,2%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	125	155	24,0%

Les clients de la concession en situation de coupures pour impayés

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	677	675	-0,3%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	233	220	-5,6%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	34,4%	32,6%	-5,3%

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

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de résiliations	132	122	-7,6%

Les clients de la concession en situation de coupure effective réalimentés au titre de la trêve hivernale

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^{er} novembre) les clients en situation de coupure effective.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	-	64	-

Nota : L'indicateur ci-dessus a été ajusté pour le CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

3.6. Le traitement des réclamations

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 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 et tchat) et par courrier.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone et 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.

Ainsi, sur l'année, 336 000 réclamations écrites (dont 188 000 par courrier et 148 000 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. S'agissant des canaux d'accès, il est précisé qu'EDF a créé, en 2016, une adresse électronique : serviceclient@edf.fr augmentant ainsi les possibilités de contacts pour les clients.

L'année 2016 est marquée par une stabilité du volume des réclamations au niveau national.

Cette stabilité peut s'expliquer par :

- la disparition des griefs relatifs à la régularisation tarifaire (*cf.* 2.1) ;
- la poursuite du mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur ;
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

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

**NOU
VEAU**

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

Pour la première fois cette année, EDF communique également les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)

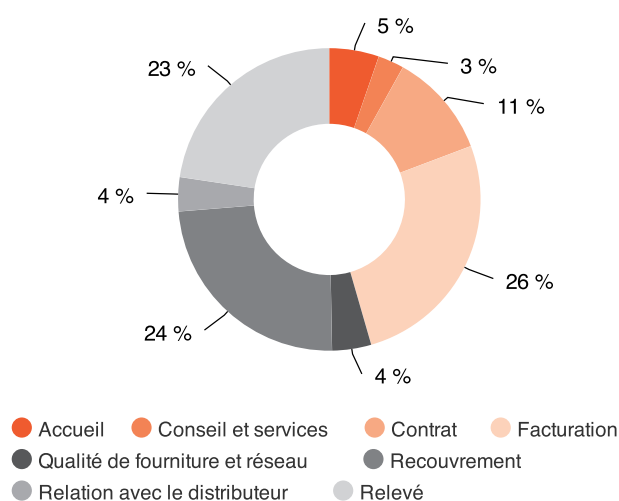
	2015	2016	Variation (en %)
Courrier	206	227	10,2%
Internet	-	131	-

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours*	94,2%	96,9%	2,9%

* Courrier et internet pour l'année 2016.

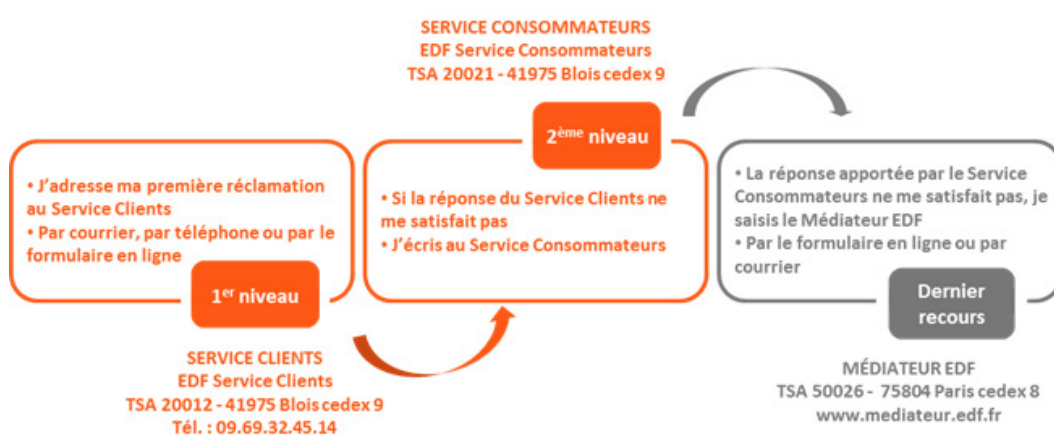
RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES* 2016



* Courrier et internet.

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 :



Les clients ont par ailleurs la possibilité de solliciter le Médiateur national de l'énergie (MNE).

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 ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du 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 l'amélioration des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2016 :

Plus de 45% 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

Pour mémoire : depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.

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.

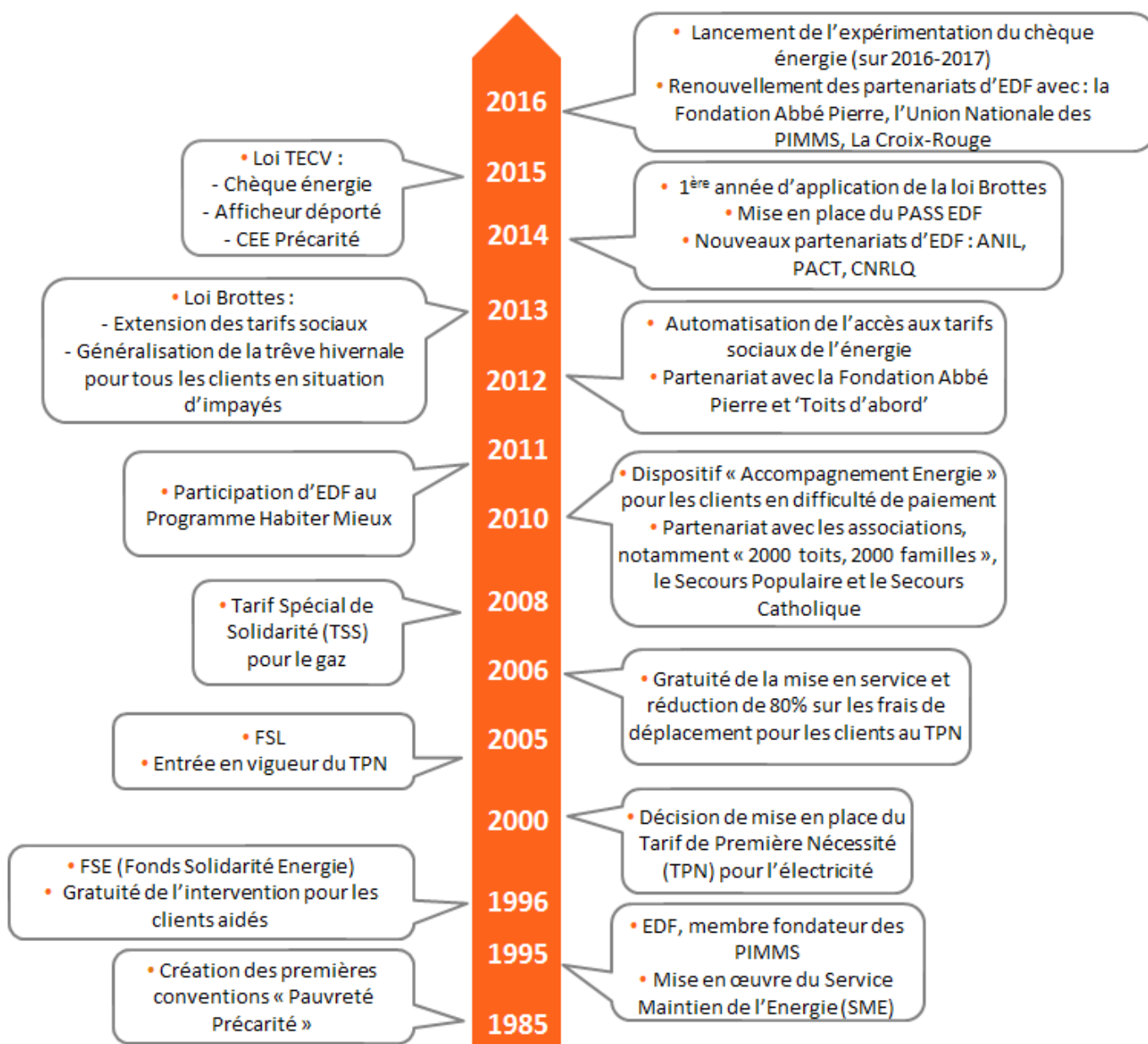
Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

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 plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier 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 ainsi que le cofinancement 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.

EDF et la solidarité envers les clients en situation de précarité : un engagement depuis plus de 30 ans



4.1. L'aide au paiement

EDF met en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros, selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond, en moyenne, à une réduction de 14% du montant de la facture TTC.

EDF est, par ailleurs, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 23 millions d'euros. 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 CSPE dans la limite de 20% des charges de mise en œuvre du TPN.

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^{er} 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 2016 (chiffres nationaux) :

- EDF contribue à hauteur de 22,3 millions d'euros aux Fonds de Solidarité pour le Logement ;
- 160 200 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 76 400 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,3 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	2 412	2 209	-8,4%

TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	925	563	-39,1%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	453	766	69,1%

L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF participe à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF met en œuvre cette expérimentation depuis mai 2016 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.

EDF prend 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.

L'expérimentation se poursuit en 2017, et un bilan est prévu avant généralisation.

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 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 distribuent.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec le gestionnaire du fonds.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département des Deux-Sèvres.

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)

	2015	2016	Variation (en %)
Département	40 000	40 000	0,0%

4.2. L'accompagnement social des clients

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 les orientent, si besoin, vers les services sociaux.

Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

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 coupures pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite par les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés : EDF va au-delà, en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1^{er} novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie ou d'une aide du FSL, EDF a élargi de sa propre initiative 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 : répartis géographiquement sur tout le territoire pour être au fait des spécificités de chaque département, ils travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des conseils départementaux, des CCAS et CIAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

Avec ces partenaires, ils 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.

Un outil digital proposé par EDF : le Portail d'accès aux services solidarité d'EDF

Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter leurs échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :

- de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;

- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d’instruction ;
- d’être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Une page d'accueil commune aux travailleurs sociaux et aux conseillers Solidarité (accès sécurisé)

DEUX ESPACES DISTINCTS

Le travailleur social



- Dépose ses demandes d’aide en ligne en remplissant les formulaires correspondants,
- Suit l’état d’avancement de l’ensemble de ses demandes,
- Reçoit les dernières actualités liées à la solidarité,
- A accès à une rubrique « Informations pratiques » sur les dispositifs Solidarité.

Le Conseiller Solidarité



- Traite les nouvelles demandes arrivées sur le portail et informe le travailleur social de leur prise en charge,
- Suit l’état d’avancement des autres demandes en cours,
- Visualise les actualités et informations pratiques en ligne.

Pour y accéder : <https://pass-collectivites.edf.com>

L’enquête de satisfaction, réalisée par EDF en 2016 auprès des travailleurs sociaux, a permis de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du PASS :

- les travailleurs sociaux inscrits au portail l’utilisent à 71% ;
- près de 4 inscrits sur 10 l’utilisent de façon systématique (entre 70 et 90% des demandes) ;
- pour 96% des utilisateurs, le dépôt est jugé rapide.

Quelques données concernant le PASS à Grand Centre en 2016 :

340 entités habilitées. Plus de 2300 utilisateurs. 17000 demandes par ce canal.

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

L'équipe Solidarité d'EDF en Grand Centre :

Des conseillers solidarité au sein de la Direction Commerce d'EDF en Grand Centre accompagnent au quotidien les travailleurs sociaux; ils apportent des solutions souples et adaptées aux clients démunis.

Un correspondant solidarité dédié au territoire porte la politique Solidarité d'EDF auprès des travailleurs sociaux et des bénévoles des associations d'aide. Son action couvre principalement l'information sur les tarifs sociaux et la sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

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 multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS 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 sont présents sur le territoire national (à fin 2016).

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et la tarification sociale de l'énergie.

Autre illustration de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS depuis 20 ans, 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 basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...).
- > En élaborant et mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; ainsi le jeu MonAppart'MaConso, 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.
- > En créant des habitats itinérants tels que Mon Appart Eco-Malin : 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.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'approprier les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
 - favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
 - l'animation des personnes : rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.
- > 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.

> En contribuant à faire émerger de nouvelles idées d'innovation simples, efficaces et frugales répondant directement aux besoins des clients en situation de précarité énergétique : ainsi, à l'initiative de la R&D d'EDF, des équipes Solidarité nationales et régionales d'EDF ainsi que des équipes de terrain de structure de médiation sociale, ont été conviées à participer pendant deux jours, en février 2016, à un séminaire de créativité sur le thème : « Innovation frugale et précarité énergétique ». Les deux facteurs de succès de telles initiatives : l'originalité des méthodes proposées et la diversité des profils présents (designers, ingénieurs, managers, correspondants Solidarité, médiateurs...).

Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2016 :

- 670 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;
- 17 500 travailleurs sociaux sont inscrits sur le PASS et plus de 92 000 demandes ont été traitées en 2016 ;
- plus de 11 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 83 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 6 900 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été 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.

Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de logement social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre montant de charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de développement durable.

Conformément aux solutions proposées par le système des certificats d'économies d'énergies (CEE) mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues.

Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les 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 s'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

EDF est partenaire du programme Habiter Mieux depuis 2011 et poursuit son partenariat pour la période 2016-2017 aux côtés de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), d'Engie et de Total.

Coordonné par l'Anah, ce programme a pour objectif d'apporter une aide financière aux ménages en situation de précarité énergétique afin qu'ils puissent financer des travaux de rénovation énergétique dans leur logement comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Le programme Habiter Mieux a permis de rénover 40 726 logements en 2016. Depuis sa relance en 2013, le programme a permis d'aider près de 200 000 ménages à réaliser des travaux leur permettant de sortir durablement de la précarité énergétique.

L'implication d'EDF se traduit par ses actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière d'EDF de 60,5 millions d'euros pour la période 2016-2017.

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION ABBÉ PIERRE

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre s'est 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, depuis 2012, dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

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

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique. L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

Il vise à produire 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations.

La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat jusqu'à la fin 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».

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

Le Correspondant Solidarité EDF dédié au territoire intervient chaque année auprès des acteurs du territoire dans le cadre de réunions d'information et de sensibilisation sur la Maîtrise de la Demande d'Énergie, les Tarifs Sociaux de l'Énergie (dont le Tarif de Première Nécessité), et le programme « Habiter Mieux ».



ACTIONS AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES DEUX-SÈVRES :
Renouvellement du partenariat financier d'EDF Commerce Grand Centre, dans le cadre de notre conventionnement FSL, **concernant l'action d'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, mise en place par le Conseil Départemental (CD) des Deux-Sèvres** dans le cadre de sa politique en matière de prévention.

Tout au long de l'année 2016, 50 ménages ont été sensibilisés aux économies d'énergie par une « ambassadrice énergie » dépendant du CD 79 (pour plus de détails, Cf. B.1.1 Les faits marquants 2016, EDF investie dans la lutte contre la précarité énergétique aux côtés d'acteurs engagés).



LE PORTAIL D'ACCÈS
AUX SERVICES
SOLIDARITÉ D'EDF
passcollectivites.edf.com

Solidarité (PASS) d'EDF.

En mai 2016, Anne Forge, Correspondante Solidarité EDF des Deux-Sèvres, a formé les sept techniciens FSL, du Service Habitat Logement du Conseil Départemental des Deux-Sèvres, à l'utilisation du Portail d'Accès aux Services



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.

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



ACTIONS AVEC LES ÉLUS ET LES INSTITUTIONNELS :

Tout au long de l'année 2016, Anne Forge, nouvelle Correspondante Solidarité EDF des Deux-Sèvres, est allée à la rencontre de plusieurs CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) et CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale) présents sur le département (ceux de Niort, Thouars, Parthenay, Melle, Celles-sur-Belle et Azay-le-Brulé).

Outre le fait de se présenter à ses interlocuteurs, elle en a profité pour faire un point avec eux sur l'utilisation du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, la politique solidarité d'EDF, le dispositif d'attribution du TPN et la lecture de la facture. Cela a été l'occasion également pour elle de proposer, à chaque structure, l'animation d'ateliers de sensibilisation aux « éco-gestes » pour les travailleurs sociaux comme pour les personnes qu'ils accompagnent. Des brochures EDF sur les Tarifs Sociaux de l'Énergie (dont le TPN) et les « éco-gestes » leur ont été par ailleurs remises.

A l'issue de son échange avec le CIAS d'Azay-le-Brulé, un autre rendez-vous a été pris pour une mise en main du jeu EDF « Mon appart, ma conso ». Depuis cette date, le CIAS dispose de ce nouveau support qu'il peut utiliser lors d'animations d'actions de prévention liées à l'énergie (comme par exemple « Défi Famille »).



ACTIONS AVEC LES ASSOCIATIONS :

Dans le courant du premier trimestre 2016, Anne Forge s'est rendue au Point Passerelle Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres à Niort, afin d'y rencontrer Catherine

PICHOT, « Chargée de Mission Passerelle ».

Elle a rappelé à cette dernière les possibilités offertes à l'association, dans le cadre du partenariat avec EDF Commerce Grand Centre, notamment la prise de contact avec le Pôle Solidarité d'EDF Grand Centre, afin de trouver une solution pour les ménages en difficulté par rapport au paiement de leur facture EDF, et accompagnés par le Point Passerelle suite à un accident de la vie.

Le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, la politique solidarité appliquée par EDF, le dispositif du Tarif de Première nécessité (TPN) et les actions de prévention pouvant être mises en œuvre en matière de précarité énergétique ont été au cœur de leur rencontre.

5. Les éléments financiers de la concession

**NOU
VEAU**

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, des éléments financiers liés à l'exploitation de la concession à compter du présent exercice 2016 (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, stipule qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer :

- 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.

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients	17 946
Énergie facturée (en kWh)	65 755 442
Recettes (en €)	6 999 011

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

2016

Nombre de clients	2 421
Énergie facturée (en kWh)	14 961 448
Recettes (en €)	1 667 449

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires dépendent notamment des tarifs réglementés de vente qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

2016

Tarif Bleu résidentiel	1 423 734
Tarif Bleu non résidentiel	312 652

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.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit une baisse en 2017 des coûts commerciaux récurrents du Tarif Bleu, dans un souci de maintien de la rentabilité et en lien avec une digitalisation accrue de la relation client.

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

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

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
Au prorata du nombre de clients*	0,681%
Au prorata du volume facturé**	0,502%

* Il s'agit du nombre de clients de la concession TB résidentiel rapporté au nombre de clients TB 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 TB résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au TB résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016
Au prorata du nombre de clients*	0,734%
Au prorata du volume facturé**	0,536%

* 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
Tarif Bleu résidentiel	842
Tarif Bleu non résidentiel	199
Tarif Bleu Total	1 040




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

- | | |
|---|------------|
| 1. Les clients de la concession | 188 |
| 2. Interlocuteurs et contacts chez EDF | 190 |

1. Les clients de la concession

La concession compte des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un tarif Jaune ou Vert, objet de la présente annexe. Les exigences de protection des données client peuvent conduire à masquer certaines valeurs ('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 et hors taxes.

1.1. Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	86	s	-
Énergie facturée (en kWh)	19 835 592	s	-
Recettes (en €)	1 844 386	s	-

TARIF JAUNE (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	86	s	-
Nombre de clients - EJP	0	0	-
Énergie facturée (en kWh) - Base	19 835 592	s	-
Énergie facturée (en kWh) - EJP	0	0	-

1.2. Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	18	s	-
Énergie facturée (en kWh)	66 306 150	s	-
Recettes (en €)	4 189 062	s	-

TARIF VERT (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	18	s	-
Nombre de clients - EJP	0	0	-
Énergie facturée (en kWh) - Base	26 356 073	s	-
Énergie facturée (en kWh) - EJP	39 950 077	0	-100,0%



2. Interlocuteurs et contacts chez EDF

2.1. Les interlocuteurs de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) EDF GRAND CENTRE met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :



Pierre-Yves MAUREAU
Directeur Développement Territorial EDF
06 64 37 23 29
pierre-yves.maureau@edf.fr



Anne FORGE
Correspondante Solidarité EDF
06 61 06 04 79
anne.forge@edf.fr



Michèle MARCHAL
Référent Concessions EDF
05 16 50 20 40
michele.marchal@edf.fr

2.2. La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS (DMCP)

La 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 Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet (<http://www.edf.fr>) ;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de centres de relation clients (CRC) répartis sur tout le territoire métropolitain ;

- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES (DMA)

Cette direction assure la relation contractuelle avec les clients « Entreprises » (clients professionnels multi sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec 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.

Des attachés commerciaux, dédiés aux entreprises, aux collectivités locales, leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

Deux sites internet sont également à disposition : edfentreprises.fr et edfcollectivités.fr.

Les numéros de téléphone sur votre département		
	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 33 08 <i>(numéro non surtaxé)</i>	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 432	Les clients « Entreprises et Professionnels »	Déménagement, contrat, facture
02 72 96 24 32	Les clients « Collectivités locales et Bailleurs sociaux »	
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 117 <i>(prix d'un appel local)</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro gratuit dédié au TPN (service et appel gratuits) : 0 800 333 123.

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2016 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 2017
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr





PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



Ville de Niort
(Département des Deux-Sèvres)

**Rapport de contrôle
du service public de distribution
et de fourniture d'électricité**

Année 2016

—————



En mai 2013, un contrat de concession d'une durée de 23 ans a été signé entre la ville de Niort et ERDF, filiale d'EDF (ENEDIS depuis le 31 mai 2016), sur la distribution publique d'électricité. 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.

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. Le présent rapport de contrôle a été réalisé par la ville de Niort sur la base des éléments du compte rendu d'activité remis par ENEDIS dans les délais.

Les ouvrages concédés sont propriété de la Ville de Niort, à l'exception des deux postes source, propriété d'ENEDIS et de tous autres dispositifs de suivi intelligent, de contrôle, de coordination et de stockage des flux électriques qui viendraient à être installés par le concessionnaire sur le réseau concédé pendant la durée du contrat de concession. ENEDIS assure la maîtrise d'ouvrage de l'ensemble des travaux à l'exception des travaux d'amélioration esthétique définis à l'article 8 du contrat, dans le cadre d'opérations d'aménagement exceptionnelles.

■ Les chiffres clés de la concession en 2016

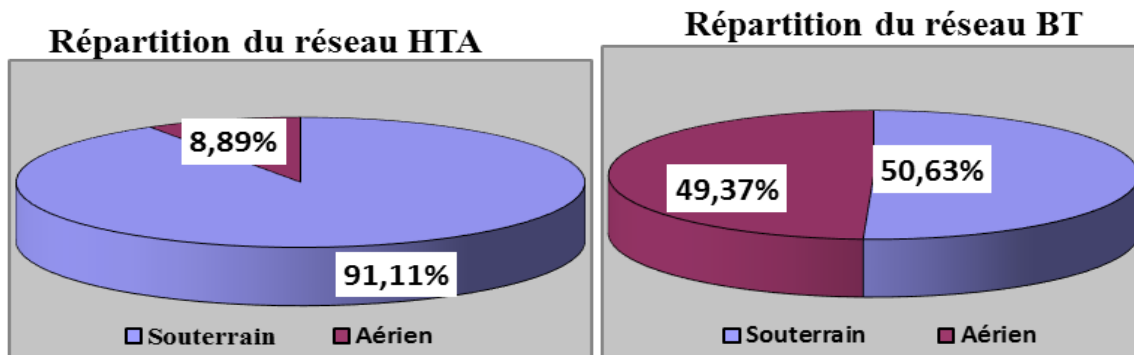
Territoire concédé	Au périmètre de la concession
Patrimoine physique concédé	372 km de réseaux HTA et BT 250 postes de transformation
Valeur brute/nette comptable du patrimoine	38 784 k€ / 22 248 k€
Valeur de remplacement	53 099 k€
Provisions constituées pour renouvellement	3 937 k€
Investissements réalisés en 2016	2 646 k€
Nombre de clients	27 483
Nombre de producteurs	122 installations dont 121 d'origine photovoltaïque
Énergie acheminée	224 GWh
Recettes acheminement	8 003 k€
Durée moyenne de coupure par client	14 mn
Bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)	2 209 clients ☞
Redevance de concession	53 111 €
Redevance d'occupation du domaine public (RODP)	19 596 €
Résultats produits/charges	919 k€
Contribution à l'équilibre – Charges supplémentaires	290 k€

■ Le patrimoine concédé

Au périmètre de la concession, le réseau public de distribution d'électricité se compose au 31 décembre 2016 de :

- 135 km de réseau Moyenne Tension (HTA)
- 237 km de réseau Basse Tension (BT)
- 250 postes de transformation HTA/BT





☞ Evolution du réseau ENEDIS couvrant la commune de Niort de 2013 à 2016

Réseau HTA (en km)	2013	2014	2015	2016
Aérien en câbles nus	13	12	12	12
Souterrain	121	122	123	123

Réseau BT (en km)	2013	2014	2015	2016
Aérien en câbles torsadés	56	58	59	60
Aérien en câbles nus	62	60	59	57
Souterrain	116	117	119	120

☞ Situation globale du réseau au 31.12.2016

	Réseau HTA	Réseau BT
Réseau souterrain	123	120
Réseau torsadé	-	60
Réseau aérien nu	12	57
Réseau total aérien	12	117
Total réseau HTA	135	237
Taux d'enfouissement HTA	91,3 %	50,5 %

■ Eléments financiers de la concession de 2013 à 2016

Le résultat 2016, au niveau de la concession, selon les chiffres ci-dessous est positif de 1 209 k€ pour un chiffre d'affaires de 10 146 k€.

Produits détaillés (en K€)	2013	2014	2015	2016
Recettes d'acheminement dont :	8 582	8 220	8 092	7 985
<i>clients HTA</i>	2 316	2 198	1 860	1 736
<i>clients BT</i>	6 548	6 106	6 292	6 208
<i>autres</i>	-282	-86	-60	41
Recettes de raccordement	219	119	173	179
Prestations	157	210	216	214
Autres recettes	263	237	220	243
Chiffre d'affaires net	9 221	8 786	8 701	8 621
Autres produits dont	1 311	1 210	1 290	1 525
<i>production stockée et immobilisée</i>	892	767	688	745
<i>reprise sur amortissements & provisions</i>	362	374	532	611
<i>Autres produits divers</i>	57	69	70	169
Total des produits	10 532	9 996	9 991	10 146

Charges détaillées (en K€)	2013	2014	2015	2016
Consommation en provenance de tiers dont :	5 605	5 289	5 052	4 419
<i>achat réseau amont</i>	2 747	2 569	2 705	2 418
<i>achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	1 149	965	889	669
<i>redevance de concession</i>	35	53	53	53
<i>autres consommations externes</i>	1 674	1 702	1 405	1 279
Impôts, taxes et versements assimilés	492	518	522	561
Charges du personnel	1 207	1 159	1 209	1 055
Dotations d'exploitation dont :	1 734	1 790	1 580	2 210
<i>dotation aux amortissements</i>	982	989	1 029	1 089
<i>dotation aux provisions</i>	14	3	-313	0
<i>autres dotations d'exploitation</i>	738	798	864	1 121
Autres charges	185	181	184	273
Charges centrales	266	289	374	419
Total des charges	9 489	9 226	8 921	8 937

☞ Contribution à l'équilibre produit supplémentaire

Le résultat 2016, après contribution à l'équilibre, est de 919 k€..

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.

Concession (en K€)	2015	2016	Variation
Produits	9 991	10 146	+ 1,55 %
Charges	8 921	8 937	+ 0,18 %
Contribution à l'équilibre charge supplémentaire	206	290	+ 40,78 %
Contribution à l'équilibre Produit supplémentaire	0	0	
Résultat y compris contribution à l'équilibre	864	919	+ 6,37 %

☞ Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2016

En 2016, les travaux d'amélioration ont concerné les compteurs Linky.

Total des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de remplacement
Canalisation HTA dont :	10067	3 276	6 791	13 559	1 031
<i>aérien</i>	77	75	2	289	86
<i>souterrain</i>	9 990	3 201	6 789	13 270	945
Canalisations BT	8 406	4 145	4 261	13 425	1 558
<i>aérien</i>	2 186	1 325	861	4 173	1 009
<i>souterrain</i>	6 220	2 820	3 400	9 252	549
Postes HTA/BT	3 599	2 647	952	5 668	1 164
Transformateurs HTA/BT	917	443	474	1 490	184
Compteurs Linky	1 154	27	1 127	1 154	0
Autres bien localisés	548	186	362	579	0
Branchements/colonnes montantes	12 103	4 558	7 545	15 230	0
Comptage	1 795	1 143	652	1 795	0
Autres biens non localisés	195	111	84	199	0
TOTAL	38 784	16 536	22 248	53 099	6 525

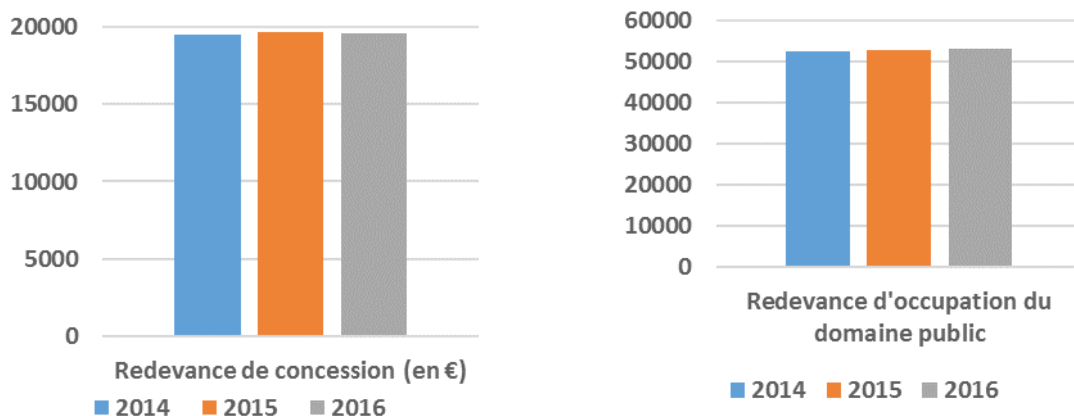
La valeur brute est la valeur d'origine des ouvrages évaluée à leur coût de production. La valeur nette comptable est la valeur brute diminuée des amortissements industriels. La valeur de remplacement correspond à l'estimation du coût de remplacement à fonctionnalité et capacité identiques.

☞ Mode et durée d'amortissement

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

- Génie civil des postes : 45 ans
- Canalisations HTA et BT : 40 ou 50 ans
- Postes de transformation : 30 ou 40 ans
- Installations de comptage : 20 à 30 ans
- Branchements : 40 ans

☞ Les redevances

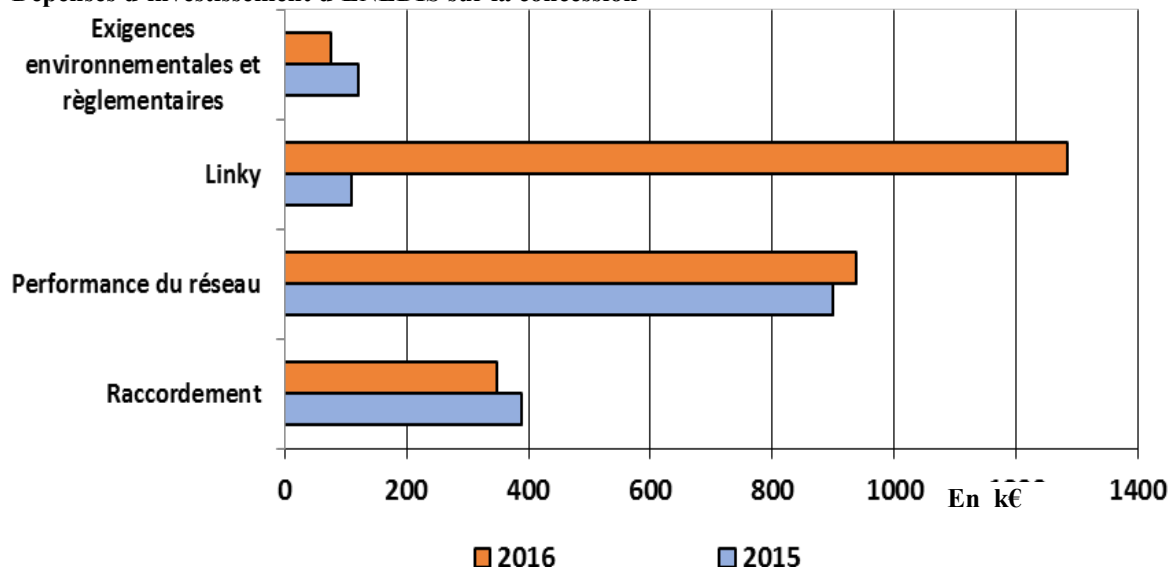


Le taux de variation des redevances est très faible :

- + 0,45 % pour la redevance d'occupation du domaine public
- - 0,17 % pour la redevance de concession

■ La politique d'investissement

☞ Dépenses d'investissement d'ENEDIS sur la concession



Le dispositif Linky représente 48,5 % du volume d'investissement en 2016, soit 1 283 k€ sur 2 646 k€.

☞ Travaux de raccordement

Lieu	Type de travaux	Coût travaux ENEDIS
Quartier des Sablières	Raccordement de 25 logements et 6 bâtiments collectifs	47,0 k€
Rue du Sud	Raccordement plateforme de ferroutage	16,0 k€
Quai de la Regratterie	Raccordement d'un habitat collectif de 16 logements	12,8 k€
Quartier des Sablières	Raccordement d'un lotissement de 26 lots	3,5 k€

☞ Travaux au service de la performance du réseau

Lieu	Type de travaux	Coût travaux ENEDIS
Rue des Pèlerins	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	144,6 k€
Rue de Brioux	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	101,8 k€
Rue de Fontenay	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	73,4 k€
Rue des Charmes	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	39,1 k€
Rue St Symphorien	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	38,8 k€
Rue du Four	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	37,7 k€
Rue Paul Verlaine, De Nerval et Baudelaire	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	30,8 k€
Rue de l'Espingole	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	26,3 k€
Diverses rues	Renouvellement des câbles souterrains Haute Tension	186,2 k€

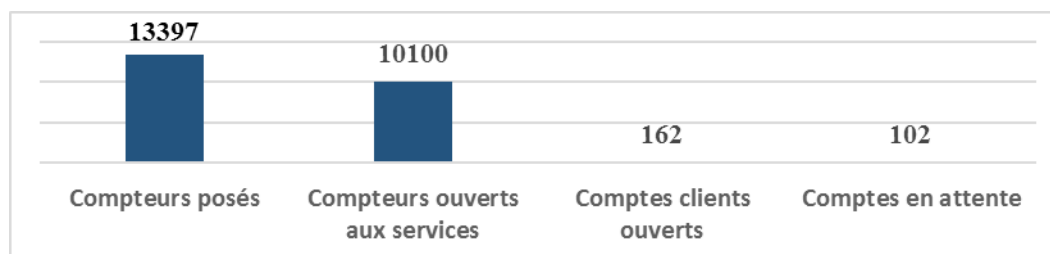
☞ Travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Lieu	Type de travaux	Coût travaux ENEDIS
Quartier de la Gavacherie	Modification du réseau suite cession Gérédis	9,9 k€
Centre de tri – rte d'Aiffres	Modification du réseau souterrain Haute Tension	7,8 k€
Modifications d'ouvrages pour raisons de sécurité	Programme d'amélioration des terres sur le réseau Basse Tension	5,8 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	Type de travaux	Coût travaux ENEDIS
Rue de Balaclava	Effacement de réseau	38,1 k€
Rue Bellune	Effacement de réseau	3,0 k€

☞ Déploiement des compteurs Linky

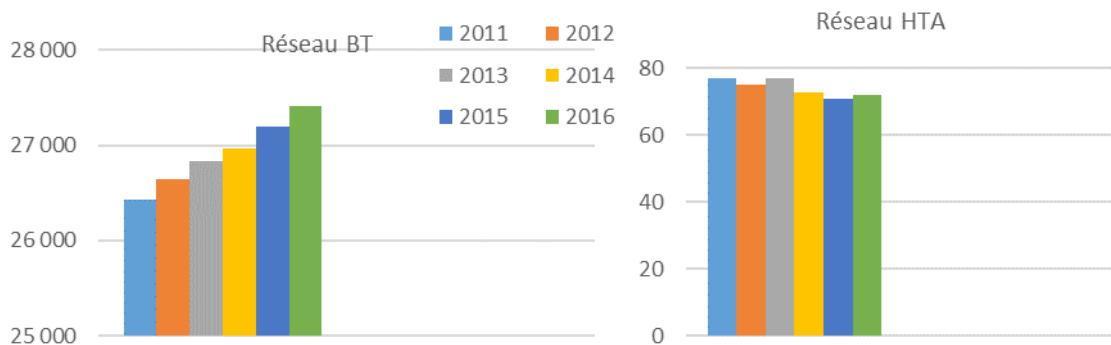


■ Les usagers de la concession

☞ Répartition des usagers du réseau de distribution

Le nombre d'usagers du distributeur sur la concession s'élève à fin 2016 à **27 268 usagers**, soit + de 0,85 %

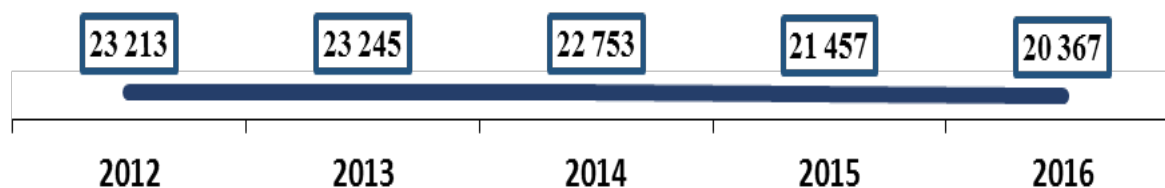
Nombre d'usagers	2011	2012	2013	2014	2015	2016
BT	26 425	26 646	26 838	26 965	27 197	27 411
HTA	77	75	77	73	71	72
Total concession	26 502	26 721	26 915	27 038	27 268	27 483



Les consommateurs raccordés au réseau public en 2016

Niveau de puissance	Nombre de clients	Variation (en %)	Energie acheminée (en kWh)	Variation (en %)	Recette d'acheminement (en €)	Variation (en %)
Client BT <= 36 kVA	27 182	0,8 %	108 072 700	-1,8 %	5 159 744	0,1 %
Clients BT > 36 kVA	229	-2,1 %	25 860 216	-3,9 %	1 107 683	-1,8 %
Clients HTA	72	1,4 %	90 117 701	-16,0 %	1 736 068	-6,8 %
Total concession	27 483	0,8%	224 050 617	-8,3%	8 003 495	-1,8 %

Nombre de clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession



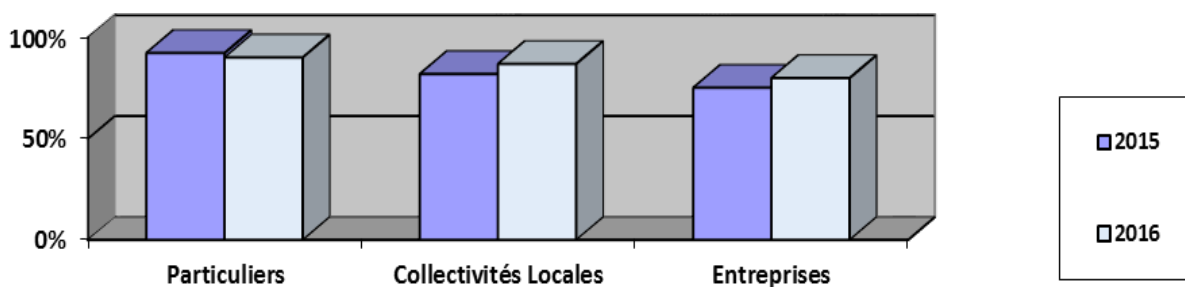
Sur les 5 dernières années, on constate une augmentation progressive du nombre de clients BT tarifs libres et par voie de conséquence, une diminution des clients BT tarifs régulés.

La qualité du service aux usagers

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.

Taux de satisfaction

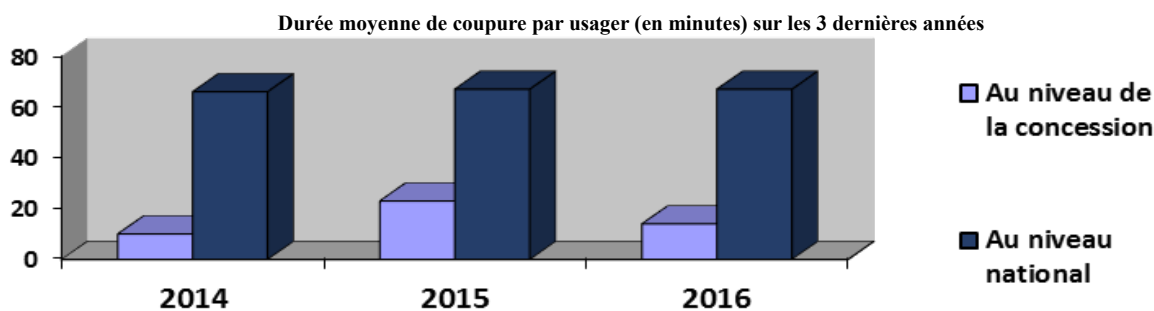


La qualité de l'électricité distribuée

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 continuité de fournitures

La continuité de fournitures est définie à partir de 3 critères : la durée cumulée de coupures, le nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) et le nombre de coupures brèves (comprises en 1 seconde et 3 minutes)



Au périmètre de la concession, la durée moyenne de coupure toutes causes confondues est de 14,2 minutes pour l'année 2016, soit 37 % de moins qu'en 2015.

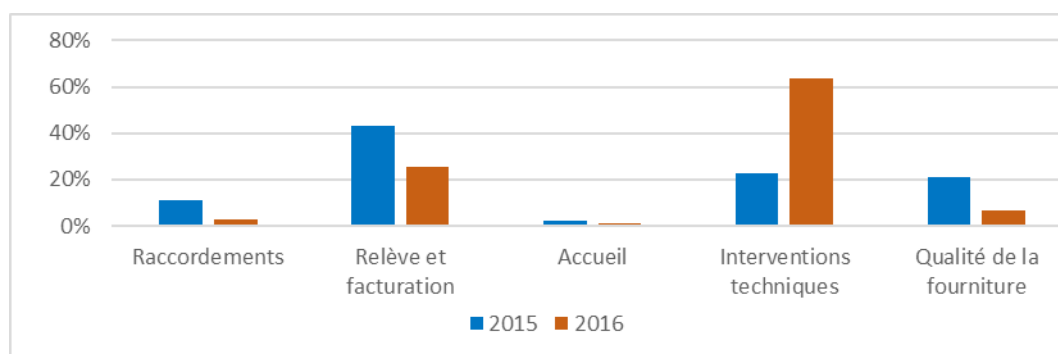
☞ Incidents sur le périmètre de la concession en 2016

- Sur le réseau HTA : un incident sur un câble le 18 janvier 2016
- Sur le réseau BT : 5 incidents dont 3 dus aux tempêtes hivernales, les 7, 9 et 14 février 2016 ; 1 incident le 9 mai dû à l'arrachage d'un câble BT à l'occasion de travaux réalisés par un tiers à proximité du réseau public et un incident lié à l'incendie d'un bâtiment le 11 novembre.

☞ Nombre de clients affectés par des incidents

49 clients du réseau BT ont subi une coupure d'électricité pendant plus de 6 heures consécutives (+8,9 % par rapport à 2015).

☞ Répartition des réclamations par type sur le périmètre de la concession



■ La tarification

☞ Mouvement tarifaire

En vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 octobre 2014, les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté au 1er août 2015 comme suit :

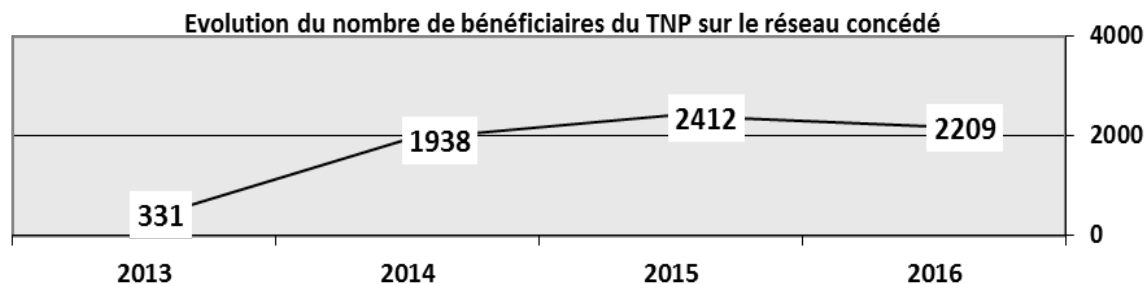
- 2,5 % en moyenne pour les tarifs « bleu » pour les clients résidentiels
- Pas d'évolution pour les tarifs « bleu » pour les clients non résidentiels
- 0,9 % en moyenne pour les tarifs « jaune »
- 4 % en moyenne pour les tarifs « vert »

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la méthode de construction des TRV définie dans le décret n° 2014-1250 du 28 octobre 2014.

■ La Solidarité

☞ L'aide au paiement

Sur le périmètre de la concession, 2 209 clients sont bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité (TPN)** – Variation de -8,4 % par rapport à 2015. Le TPN représente en moyenne une réduction de 14 % du montant de la facture.



☞ Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Renouvellement du partenariat financier d'EDF Commerce Grand Centre, dans le cadre du conventionnement FSL concernant l'action d'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, mise en place par le Conseil Départemental (CD) des Deux-Sèvres dans le cadre de sa politique en matière de prévention.

Tout au long de l'année 2016, EDF a rencontré des représentants des Centres Communaux ou intercommunaux d'Action Sociale pour leur présenter la politique et les outils mis en œuvre par EDF (Portail d'Accès aux Services Solidarité, dispositif d'attribution du TPN) et animer des ateliers de sensibilisation aux « éco-gestes ».

■ Quelques faits marquants en 2016

☞ A l'échelle de la concession

ENEDIS s'engage avec le réseau des Professionnels du Numérique (SPN) pour développer l'Open Innovation ERDF qui vise à encourager l'innovation au sein de ses équipes, des jeunes PME et des Startups de demain via des programmes d'Open innovation. Un accord de partenariat est signé entre ENEDIS et le SPN, jeudi 24 mars 2016 en vue d'accompagner la transformation numérique d'ENEDIS en Poitou-Charentes au service de la transition énergétique, en collaboration avec les acteurs territoriaux.

Le 31 mai 2016, une dizaine d'élus de la Vienne et des Deux-Sèvres sont invités par ENEDIS à découvrir le fonctionnement de la distribution d'électricité en visitant l'Agence de Conduite Régionale, qui surveille en temps réel le réseau et traite les dysfonctionnements.

Le jeudi 22 septembre 2016, ENEDIS s'est inscrite au challenge de la mobilité organisé par la Communauté d'Agglomération du Niortais.

☞ Au plan national

ERDF devient ENEDIS le 31 mai 2016.

Publication du décret n° 2016-447 du 12 avril 2016 relatif à la mise à disposition de données de comptage d'énergie aux propriétaires ou gestionnaires d'immeubles par les gestionnaires de réseau d'énergie.

Publication de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Cette loi introduit des avancées majeures pour ENEDIS en termes de diffusion de données (open data des données détaillées de consommation et de production issues des compteurs communicants, et open data des documents et données détenus par les administrations).

■ Les perspectives et enjeux pour 2017

☞ Les réseaux électriques intelligents (REI)

En complément des accès aux financements du Programme d'investissement d'avenir dont bénéficieront ces projets (50 millions d'euros via ADEME), ENEDIS investira 40 millions d'euros dans les réseaux numériques de distribution des zones concernées afin de constituer le socle REI à partir des technologies en cours d'industrialisation.

☞ La cartographie

ENEDIS consolidera l'amélioration de sa cartographie Grande Echelle et s'attachera, entre autres, à accompagner les AODE afin d'obtenir des plans géoréférencés pour les travaux sous leur maîtrise d'ouvrage et à contribuer aux créations de banques de données urbaines (BDU).