

Compte-rendu d'activité 2016







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 68 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 92 Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **150** 1. Faits marguants 2016 et perspectives 2017 152 2. Les clients de la concession 168 3. La qualité du service rendu aux clients 176 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 202 5. Les éléments financiers de la concession 220

Le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 223

Concernant la mission confiée à Enedis,



Sylvie COURTY Directeur Régional Enedis en Île-de-France

nnée charnière, 2016 aura vu la transformation d'ERDF en Enedis, un changement de nom qui illustre la vocation de notre entreprise à incarner le service public du 21^e siècle tout en conservant notre proximité historique avec les territoires.

2016 aura également été la première année de déploiement du compteur Linky avec plus de 2 500 000 compteurs posés en France, dont plus de 260 000 sur l'Ile-de-France hors Paris. Ce rythme va encore s'accélérer puisque plus de 820 000 compteurs Linky devraient être posés sur ce territoire en 2017. Ces nouveaux compteurs permettront aux consommateurs et aux collectivités de disposer de façon simple et pratique de leur consommation d'électricité, de mieux la comprendre et donc de mieux la maîtriser.

Les décrets d'application de la **loi de transition énergétique** publiés en 2016 traduisent les nouvelles responsabilités données au distributeur par les pouvoirs publics et font d'Enedis le partenaire privilégié des collectivités dans leurs projets. En particulier, **Enedis a été le premier distributeur européen à lancer fin 2016 son service d'Open Data**, dans une démarche de mise à disposition des données de consommation électrique des territoires en faveur de la transition énergétique.

Pour accompagner le développement dynamique de l'Ile-de-France nous nous engageons à contribuer à la réussite des nombreuses opérations d'aménagement portées par les collectivités territoriales et les opérateurs. A ce titre, 2016 a été une année particulièrement dynamique. Les travaux du Grand Paris Express ont offi-

ciellement débuté en juin 2016 et vont se poursuivre de manière accélérée en 2017. Enedis est associée de manière étroite à ces chantiers. Garante de la soutenabilité électrique du territoire, Enedis prévoit d'investir 7,5 milliards d'euros en Ile-de-France dans les quinze prochaines années pour le développement de la région capitale et l'arrivée de plus de 90 000 nouveaux clients par an.

Les différents appels à projets lancés par la Métropole du Grand Paris et le Conseil Régional soulignent cette vitalité tandis que l'émergence des écoquartiers, à l'image de celui de l'Arsenal à Rueil-Malmaison, rend nécessaire une réflexion autour des nouveaux usages de l'énergie. Enedis participe à la construction de la ville bas carbone en soutenant directement les projets innovants à la maille des quartiers, comme sur le démonstrateur IssyGrid à Issy-les-Moulineaux.

Enfin, pour répondre aux attentes des collectivités et des aménageurs, **Enedis accompagne le développement de nouvelles mobilités et de l'intermodalité**. Elle facilite le déploiement du véhicule électrique et de la production décentralisée d'énergies renouvelables en les raccordant au réseau public de distribution d'électricité.

Ces ambitions, tournées résolument vers le futur, s'inscrivent pleinement dans notre mission de vous apporter un service public de nouvelle génération, au cœur de vos territoires, ancré bien sûr autour de nos métiers traditionnels mais aussi préparant l'avenir avec les métiers du numérique.

Concernant la mission confiée à EDF,

ous nous engageons à assurer la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs règlementés de vente en leur garantissant un service de qualité.

La satisfaction des clients, notre priorité.

Malgré un contexte économique difficile, nos clients continuent à se déclarer satisfaits. Sur le marché des particuliers, neuf clients sur dix se déclarent satisfaits, six sur dix se disent même très satisfaits. Leur satisfaction est due à la qualité du lien, à la fois humain et numérique, bienveillant et expert, que nous tissons jour après jour, avec eux, grâce à nos 5 000 conseillers.

Symbole de leur satisfaction, EDF a obtenu, pour la deuxième année consécutive, le 1^{er} prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar TNS dans la catégorie « Entreprises de service ». Une récompense qui 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.

Le numérique, un levier d'amélioration de la relation client. EDF innove pour ses clients. Le site internet particulier.edf.fr a fait « peau neuve » en 2016 : l'ergonomie et la facilité d'accès aux informations ont été améliorées. La solution digitale d'EDF e.quilibre, qui aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité, a rencontré un franc succès avec un million de souscriptions au niveau national fin 2016. L'arrivée du compteur Linky™, en cours de déploiement, notamment en Île-de-France, permettra d'utiliser toutes les fonctionnalités d'e.quilibre. Ainsi, chacun pourra affiner son suivi de consommation et

mettre en place plus aisément les solutions d'économies adaptées à sa situation.

Un lien restant profondément humain. Si le numérique répond aux attentes actuelles des clients, le canal téléphonique demeure au cœur de la relation client. Performant, il repose sur des Centres Relation Clients, implantés en France, qui fonctionnent en maillage national pour profiter à toutes les concessions. Par ailleurs, EDF se mobilise toujours sur le terrain aux côtés des clients fragilisés. Nos conseillers Solidarité agissent pour répondre à leurs besoins en s'appuyant sur l'expertise sociale des associations partenaires (comme les structures de médiation sociale).

Depuis janvier 2016, conformément à la loi, la mission de fourniture est désormais recentrée sur les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Sur ce nouveau périmètre, englobant les clients résidentiels et clients non résidentiel, nous nous sommes efforcés dans ce document de mieux prendre en compte les spécificités de chacune des catégories du Tarif Bleu. Rester fidèles, à vos côtés, aux valeurs de solidarité du service public qui nous animent est notre engagement!



Yannick DUPORT Directeur EDF Commerce en Îlede-France

LE SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

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.

L'ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

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.

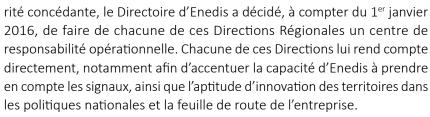
La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle.

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).

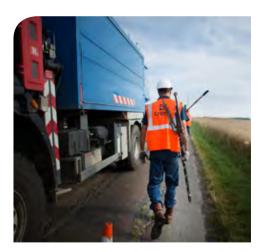
De fait, Enedis s'est structurée depuis 2012 autour de 25 Directions Régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque auto-



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 partiesprenantes.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.



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.

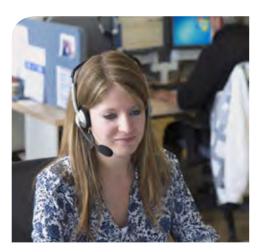
Les ressources mises en œuvre par la Direction Commerce pour assurer le service concédé

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.



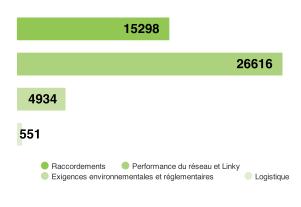
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

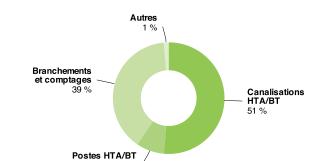
La qualité de desserte Critère B hors RTE (en min) DURÉE MOYENNE DE COUPURE DES CLIENTS BT, HORS INCIDENTS RTE (en min) 68.3 52.2 Moyenne nationale

Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



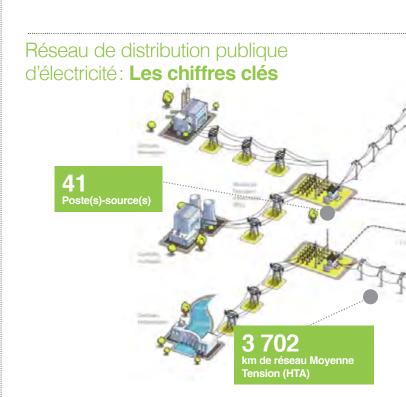
VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



Les producteurs sur la concession RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS Photovoltaïque Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse PUISSANCE DES PRODUCTEURS Photovoltaïque Éolienne Hy draulique

Autres*

Cogénération, biomasse.



Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS

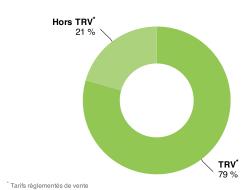


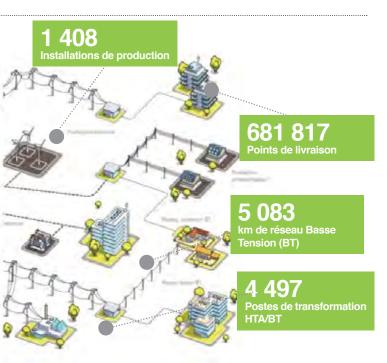
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS

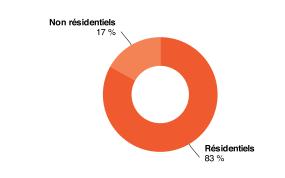




La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Les clients tarif bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



57 208 (11,5%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



74 000 (14,9%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



312 883 (63,1%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIANT DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



125 444 (25,3%)

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	1 408	110 928
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	1 390	6 433
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)	18	104 495

^{*} 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	675 938	681 817	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	6 572 330 367	6 545 774 410	-0,4%
Recettes d'acheminement (en €)	234 247 686	238 970 637	2,0%
TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSAN	CE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	666 633	672 468	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	3 268 661 680	3 275 394 170	0,2%
Recettes d'acheminement (en €)	149 107 641	150 536 370	1,0%
TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE	E SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION	N)	
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	7 976	8 026	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	1 023 985 911	1 034 697 611	1,0%
Recettes d'acheminement (en €)	42 158 263	43 800 283	3,9%
TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	1 329	1 323	-0,5%
Énergie acheminée (en kWh)	2 279 682 776	2 235 682 629	-1,9%
Recettes d'acheminement (en €)	42 981 783	44 633 985	3,8%

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 9
Nombre de clients	564 620	545 178	-3,4
Énergie facturée (en kWh)	2 764 856 524	2 668 622 178	-3,5
Recettes (en €)	291 494 421	278 369 058	-4,5
TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en
Nombre de clients	510 836	495 815	-2,9
Énergie facturée (en kWh)	2 297 753 598	2 219 113 809	-3,4
Recettes (en €)	241 521 778	231 044 775	-4,3
TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en
Nombre de clients	53 784	49 363	-8,2
Énergie facturée (en kWh)	467 102 926	449 508 369	-3,8
Recettes (en €)	49 972 643	47 324 283	-5,3

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	96,0%	95,2%	-0,8%

^{*} Courrier et internet pour l'année 2016





1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
 1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017 1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017 1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité 	16 29 34
 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 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2016 2.3. Perspectives et enjeux 	38 38 47 58
3. La proximité avec les clients	68
 3.1. Le renforcement et la modernisation de la relation clients 3.2. La satisfaction des clients : une priorité pour Enedis 3.3. Le déploiement des compteurs Linky 3.4. La facilitation des démarches de raccordement 3.5. Perspectives et enjeux 	68 75 80 85 87
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	92
ı	92 110 115

1. La présence d'Enedis sur votre territoire

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

En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la 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.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

Quelques dates clés dans la relation Concessionnaire - Sigeif



Inauguration du poste électrique « Boule » à Nanterre

Le 8 avril 2016 : Inauguration, par Enedis et RTE, du poste électrique « Boule » situé à Nanterre. Etaient présents lors de cette inauguration Philippe Monloubou, Président du Directoire d'Enedis, François Brottes, Président du Directoire RTE, Jean-Jacques Guillet, Président du Sigeif, Patrice Calmejane, Vice-Président du Sipperec, Zahra Boudje-

maï, 1^{er} Adjoint du Maire de Nanterre et Jean-François Carenco, Préfet de l'Ile-de-France. Ce nouveau poste électrique répond à l'accroissement de la demande en électricité et sécurise l'alimentation électrique du territoire de la Défense et des Hauts-de-Seine.

Présentation de l'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky au Comité Syndical du Sigeif

Le 11 avril 2016 : Présentation de l'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky par Enedis à l'occasion du Comité Syndical du Sigeif. Cette présentation a porté sur le déploiement des compteurs en Ile-de-France et au périmètre de la concession ainsi que sur les avancées technologiques de ces nouveaux compteurs et les avantages apportés aux clients. Guillaume Langlet, Directeur Territorial des Hauts-de-Seine, Dominique Duval, Chef de projet Linky d'Enedis en Ile-de-France étaient présents et ont pu répondre aux nombreuses questions posées par les élus.

Signature d'une convention entre le Sigeif, SFR et Enedis relative au déploiement de la fibre optique sur 17 communes du territoire du Sigeif

Le 3 octobre 2016 : Signature d'une convention entre le Sigeif, SFR et Enedis relative à l'usage des lignes aériennes électriques de distribution publique pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électriques : réseau de fibres optiques (FOP). Cette convention a pour effet de permettre le déploiement de la fibre optique sur dix-sept communes situées sur le périmètre de la concession du Sigeif. Sont concernées par cette convention, cinq communes du département de Seine et Marne (Brou-sur-Chantereine, Courtry, Mitry-Mory, Vaires-sur-Marne, Villeparisis), sept communes du département de Seine-Saint-Denis (Aulnay-sous-Bois, Livry-Gargan, Gagny, Neuilly-Plaisance, Tremblay-en-France, Vaujours et Villepinte), quatre communes du département du Val-de-Marne (Boissy-Saint-Léger, Limeil-Brevannes, Mandres les Roses et Perrigny sur Yerres) et enfin la commune de Wissous pour le département de l'Essonne.

Signature d'une convention entre le Sigeif, la société « CAPS Très Haut Débit » et Enedis pour le déploiement de la fibre optique

Le 1er décembre 2016 : Signature d'une convention entre le Sigeif, la société « CAPS Très Haut Débit » pour le déploiement de la fibre optique sur la Commune de Bures-Sur-Yvette en Essonne.

La conférence départementale 2016 des Yvelines

Le 28 novembre 2016, la Préfecture des Yvelines a organisé la Conférence Départementale dans le cadre de la loi NOME. Une nouvelle occasion de faire le bilan des investissements, de présenter un diagnostic du réseau et de partager les programmes prévisionnels d'investissements des différents maîtres d'ouvrages pour l'année 2017. Cette



conférence permet des échanges entre les deux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité (Enedis et la SICAE-ELY) et les principales AODE du département des Yvelines. A cette occasion, les participants ont pu échanger sur le déploiement du compteur Linky dans les Yvelines.

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.

Quelques exemples illustrés :

Mise en exploitation électrique du dernier poste de la station Rive-Gauche du Tramway T6

Le 22 janvier 2016 : Enedis et la Ville de Viroflay ont assisté à la mise en exploitation électrique du dernier poste de la station Rive-Gauche qui permettra à la Ville d'accueillir le Tramway T6 reliant Viroflay à Chatillon-Montrouge. Enedis a été un partenaire incontournable du projet en participant à l'aménagement électrique du Tramway sur le dernier tronçon entre Vélizy et Viroflay. Cette opération a permis de mettre en avant le rôle majeur d'Enedis dans les grands projets d'infrastructures. Etaient présents, les représentants de la RATP, de la Ville (élus et services techniques), les équipes d'Enedis (chargé de projet de l'agence Grands Projets, les équipes d'exploitation et de la Direction Territoriale) et de la presse écrite.



Inauguration de la nouvelle fresque de Montfermeil

L'inauguration de la nouvelle fresque de Montfermeil s'est déroulée le 4 novembre 2016 en présence de Xavier Lemoine, Maire de la ville. Dans le cadre de sa convention avec la ville, Enedis s'est engagée à redonner une nouvelle vie au poste de distribution publique situé rue de la petite Montagne. Pour ce projet, l'artiste de la ville, Geneviève Elliot, a été choisie, avec les riverains, pour réaliser cette nouvelle fresque sur le thème : la forêt/la nature. Les riverains sont très satisfaits du résultat qui s'intègre parfaitement dans le paysage urbain.

Renouvellement et modernisation par Enedis d'un poste de distribution publique dans le centre ville de Sèvres

Pour répondre à la demande de la ville, Enedis a décidé de moderniser un poste de distribution publique situé dans une rue commerçante de la ville où la densité des piétons et des véhicules était particulièrement importante. L'opération s'est achevée



début juin et a permis de sécuriser et de moderniser le réseau de distribution tout en satisfaisant la collectivité et ses riverains.

Mise en peinture de trois postes de distribution publique à Saint-Cyr-L'Ecole (accompagnement des collectivités)

Dans le cadre de la journée Saint-Cyrienne (le 11 mai 2016), la Commune de Saint-Cyr a mis en peinture trois postes de distribution publique avec l'aide de l'association « Street Art SOPHIA ». Enedis a accompagné la Ville dans la mise en œuvre de ce projet dont le but était de créer, à l'occasion de cette journée de mobilisation citoyenne, un lien fort entre les résidents avec comme fil conduc-



teur, la transmission des savoir-faire et des savoir-être. Cette journée a permis à Enedis de sensibiliser et d'informer sur les prescriptions à respecter pour que cette mise en peinture soit réalisée en toute sécurité et sans compromettre le bon fonctionnement du matériel technique situé à l'intérieur du poste.

Le projet BienVenu

BienVEnu est une solution simple d'installation de bornes de recharge et d'autopartage (véhicules en libre service) de véhicules électriques en habitat collectif existant.

Le projet allie à la fois intelligence et évolutivité avec :

- d'une part le « Smart charging », recharge optimisée permettant de contrôler la puissance souscrite et l'impact sur le réseau ;
- d'autre part le concept de « grappe de recharge », installation modulaire dotée de plusieurs points de recharge et permettant d'en ajouter.

Ces deux éléments centraux assurent l'installation d'une infrastructure pérenne : le parking est équipé pour les besoins présents et futurs. Ces solutions assurent également une optimisation financière. La recharge intelligente permet d'alléger la facture de l'utilisateur, et le système modulaire réduit les frais lors de l'ajout d'un nouveau point de charge. Cela fait

partie des objectifs du projet : proposer un modèle économique attractif pour le client afin de favoriser l'intégration du véhicule électrique dans le résidentiel collectif.

À la fois étude technique des problématiques de raccordement et de recharge en habitat collectif existant et développement d'un service « clé en main », BienVEnu est un démonstrateur « pas comme les autres ». En réalisant une étude sociologique auprès des résidents des immeubles du projet et en assurant des échanges réguliers avec la R&D, BienVEnu s'assure que l'offre évolue avec le projet et qu'elle propose, à terme, un ensemble de services complémentaires rentables, une solution innovante qui facilite dans les meilleures conditions le déploiement du véhicule électrique dans le résidentiel collectif pour les années à venir.

L'offre, construite spécifiquement pour répondre aux besoins des gestionnaires et résidents de l'habitat collectif, intègre la recharge individuelle ainsi qu'un volet autopartage et covoiturage. L'opportunité pour tous d'adopter le véhicule électrique!

Coordonné par Enedis, le projet BienVEnu regroupe sept autres partenaires : CentraleSupélec, Clem', G2Mobility, Nexans, Park'N'Plug, Tetragora et Trialog et est soutenu par le Programme des investissements d'avenir opéré par l'ADEME ainsi que par la Région Île-de-France.

BienVEnu a été reconnu par le public comme l'un des « 100 projets pour le climat » les plus intéressants parmi près de 600 initiatives, et est lauréat du Grand Prix du Jury des Trophées de la Transition Énergétique de l'Usine Nouvelle. BienVEnu a également été l'un des 7 projets à l'honneur en juillet dernier au palais de l'Elysée en présence de François Hollande, Président de la République, et Ségolène Royal, Ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, à l'occasion du premier anniversaire de la loi Transition énergétique pour la croissance verte. En novembre 2016, il s'est vu remettre le « Grid Intelligence award » lors de la European Utility Week, évènement majeur pour les Smart Grids à l'échelle Européenne.

BienVEnu se déploie actuellement en Île-de-France Ouest sur les sites résidentiels de :

- Cergy Logement Francilien
- Issy-les Moulineaux Fort d'Issy Ovalys
- Montrouge 3F

Le projet IssyGrid

IssyGrid est le premier smart grid de quartier opérationnel en France.

Conçu en 2012 dans le cadre d'un partenariat public-privé composé de grande entreprises (Bouygues Immobilier, Bouygues Energies et Services, Bouygues Telecom, EDF, Enedis, GE Grid Solutions, Microsoft, Schneider Electric, Sopra Steria et Total), s'appuyant sur des startups locales (EMBIX, Objenious et Reuniwatt) et soutenu par la ville d'Issy-les-Moulineaux et de la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest, IssyGrid supervise en temps réel la production d'énergies renouvelables, leur consommation mais aussi leur stockage afin

d'assurer une gestion optimale et intelligente de l'énergie. Grâce à des compteurs communicants qui récoltent les données sur la consommation d'énergie, le système d'information d'IssyGrid analyse l'ensemble du profil énergétique du quartier.

IssyGrid réunit aujourd'hui au sein du quartier Seine Ouest et du Fort d'Issy à Issy-les-Moulineaux toutes les composantes du smart grid urbain, avec plus de 1000 logements connectés, cinq immeubles de bureaux et d'enseignement, une partie de l'éclairage urbain, et également deux systèmes de stockage, trois installations de production photovoltaïques, et un poste de distribution intelligent de dernière génération. Il comprend aussi un système de prévision de l'énergie photovoltaïque, quatorze systèmes d'information interconnectés et une plateforme big data de supervision énergétique capable de fournir les données en open data.

En ayant accès en temps réel à la consommation énergétique du quartier, les habitants, les étudiants, les usagers, les entreprises, les équipements publics du quartier sont dès aujourd'hui à même d'interagir pour contribuer à l'optimisation énergétique du quartier.

Cela permettra de générer potentiellement des économies dans le dimensionnement des évolutions des réseaux d'énergie, de lisser les pointes de consommation électrique et d'assurer l'équilibre général du réseau tout en réduisant l'empreinte carbone du quartier.

Vitrine du savoir-faire dans le domaine de l'énergie, du numérique et de la ville, IssyGrid constitue un laboratoire pour la conception des futurs quartiers à énergie positive et une brique essentielle pour la construction de la ville de demain.

Signature d'une convention de partenariat entre Enedis et la Commune d'Aulnay-sous-Bois

Le 4 février 2016, Enedis et la commune d'Aulnay-sous-Bois ont signé une convention de partenariat d'une durée de deux ans, en présence de Pascal Dassonville, Directeur Territorial d'Enedis en Seine-Saint-Denis, Gilles Moré, Interlocuteur Privilégié Enedis de la ville et Denis Cahenzil, adjoint au Maire, chargé de l'urbanisme et de la rénovation urbaine.



Pascal Dassonville, Directeur Territorial d'Enedis en Seine-Saint-Denis et Denis Cahenzil, Adjoint au Maire de la commune d'Aulnay-sous-Bois

Enedis et la commune d'Aulnay-sous-Bois ont défini les coopérations et actions à mener ensemble afin d'agir, de façon durable, pour le développement de la commune.

Ce partenariat s'articule autour de plusieurs axes : la cohésion sociale, le développement économique et urbain, l'environnement, la transition énergétique croissante verte et l'inno-

vation (nouvelles technologies au service de la population).

La commune d'Aulnay-sous-Bois enrichit ainsi sa politique de développement durable en direction du public, notamment sur le volet « Sensibilisation aux économies d'énergie » du Plan Climat Air Energie Territorial.

Ce partenariat concrétise la volonté d'Enedis d'accompagner les collectivités territoriales dans leur démarche de développement durable.



Organisation d'un Serious Game en partenariat avec la CCAS d'Aulnay-sous-Bois

Le 17 novembre 2016, en partenariat avec la CCAS d'Aulnay-sous-Bois, Enedis a organisé une animation autour d'un Serious Game « Energy Game » pour l'association des Femmes-Relais (association qui a pour but d'accompagner les habitants de la ville dans

leurs démarches de la vie quotidienne). Ce jeu permet d'acquérir les bons comportements et reflexes en matière d'économie d'énergie. En tant que partenaire privilégié des Collectivités, Enedis s'engage à lutter contre la précarité énergétique qui constitue une préoccupation majeure pour celles-ci. A cet effet, un des leviers est de sensibiliser les personnes à une meilleure maîtrise de leur consommation d'énergie.

Enedis partenaire du Mois Molière

En 2016, Enedis a renouvelé son soutien à la commune de Versailles pour l'organisation de la 20ème édition du Mois Molière, un festival de théâtre, musique, cirque et danse qui défend à l'échelle nationale et européenne la création d'un nouveau théâtre populaire.

Plus de 350 spectacles ont été présentés du 1^{er} au 30 juin 2016 dans plus de 60 lieux de la ville.

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.

A l'occasion d'actions sociétales, de visites dans les établissements scolaires ou de chantiers pédagogiques, Enedis sensibilise les jeunes aux risques d'électrification.

Enedis informe et guide également les clients résidentiels pour utiliser en toute sécurité leur installation électrique intérieure. Des informations et un document complet intitulé « Utiliser mon installation intérieure en toute sécurité » sont disponibles sur le site Enedis et sur l'application « Enedis à mes côtés » depuis 2016.

Quelques exemples illustrés :

Enedis s'engage dans la prévention des réseaux endommagements de réseaux

Sous l'égide de l'Observatoire Ile-de-France des Risques et Travaux sur Réseaux, 10 opérateurs de réseaux dont Enedis, se sont consacrés pendant presqu'un mois (du 17 mai au 10 juin) à la prévention des endommagements réseaux.



Des actions pédagogiques sur le marquage au sol ont été menées auprès des entreprises de terrassement en lien avec les collectivités locales et les opérateurs présents se sont engagés à visiter 1 000 chantiers sur les 47 communes d'Ile-de-France les plus en risque. Le marquage des réseaux doit être conforme aux prescriptions réglementaires et respecter le code couleur en jaune pour le gaz, rouge pour l'électricité, bleu pour l'eau et vert pour les télécoms.

Enedis et RTE au côté du SDIS 78 pour prévenir les risques électriques

Le 30 novembre 2016, Enedis et RTE ont signé une convention de coopération et de partenariat avec le SDIS 78 (Service Départemental d'Incendie et de Secours) pour former les sapeurs-pompiers aux risques électriques dans le cadre de leurs interventions à proximité des ouvrages électriques. Elle a pour objet de renforcer les liens entre Enedis, RTE et le SDIS en menant des actions de professionnalisation à destination du personnel du SDIS qui est régulièrement confronté, dans le cadre de son intervention, aux risques électriques (fil à terre, intervention à proximité des ouvrages Enedis ou RTE...).

Cette convention est une déclinaison du partenariat national conclu entre Enedis, RTE et la DGSCGC.

Elle a été signée en présence d'Alexandre Joly, Président du Conseil d'Administration du SDIS 78, Florent Rivoire, Directeur du centre de maintenance de Nanterre et de Carlos Montes, Adjoint au Directeur Territorial d'Enedis en Yvelines.

Campagne de sécurité à proximité des ouvrages

Enedis et RTE poursuivent leur collaboration et lancent une nouvelle campagne de sensibilisation et d'information sur les risques aux abords des ouvrages électriques à destination

des professionnels et du grand public. Toutes les informations sont disponibles sur le site internet « www.electricite-prudence.fr ».



Participation d'Enedis à un exercice de crise exceptionnel pour simuler une crue en Ile-de-France

Cet exercice de grande ampleur, dit « SE-QUANA » a été organisé par la Préfecture de police du 7 au 18 mars en collaboration avec toutes les préfectures concernées en Ile-de-France. Les équipes d'Enedis se sont mobilisées au même titre que les grands opérateurs régionaux pour tester le dispositif. Le rôle des équipes d'Enedis a été de

tester ses dispositifs de gestion de crise et les liaisons avec l'ensemble des parties prenantes, d'établir des cartes de fragilités électriques au rythme de la montée des eaux, de répondre aux sollicitations, d'envisager ses capacités de mise en sécurité de ses ouvrages lors de la montée des eaux et de reprise de service lors de la décrue.

Enedis face aux inondations exceptionnelles de mai et juin en Ile-de-France

Entre fin mai et début juin 2016, en seulement quatre jours, des cumuls inédits de précipitations ont touché les régions Centre et Île-de-France provoquant des crues exceptionnelles.

Au plus fort de la crise, près de 25 000 foyers étaient privés d'électricité. Sur ces 25 000 foyers, 22 000 foyers ont pu être rétablis dès les premiers jours.

Les principaux départements d'Ile-de-France touchés par ces inondations exceptionnelles sont ceux de l'Essonne, la Seine et Marne, le Val-de-Marne et les Yvelines.

Dès le début des fortes précipitations, un plan de crise a été déclenché par les équipes d'Enedis afin de rétablir les clients touchés et mettre en sécurité de manière préventive les zones où les inondations progressaient. Environ 500 agents franciliens (150 à l'ouest et 350 à l'Est de Paris) ont été mobilisés sur le terrain pour procéder aux opérations de sécurisation et de rétablissement des clients.

En effet, pour préserver les ouvrages de distribution publique d'électricité et garantir une remise sous tension plus rapide après décrue, Enedis a parfois interrompu, pour motif de sécurité, la fourniture d'énergie avant l'immersion des ouvrages.

Au fur et à mesure que l'eau se retirait, les équipes d'Enedis ont mené avec les pompiers des opérations de pompage, de nettoyage et de remise en service des équipements inondés. L'objectif était double : rétablir le plus rapidement possible les clients tout en sécurisant les

installations électriques avant de remettre l'électricité.

Grâce à sa FIRE (Force d'Intervention Rapide en Electricité), une centaine d'agents Enedis des régions Pays de Loire, Bretagne et Poitou Charente sont venus en renfort des équipes franciliennes.

Des cellules de crise, mobilisées de jour comme de nuit, ont été organisées dans chaque département pour coordonner les opérations aux côtés des services de l'état (préfectures, policiers, gendarmes, pompiers,...) et informer le plus largement possible les municipalités et la population sur l'évolution de la situation.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Enedis joue également un rôle important dans le développement de l'économie locale.

Enedis et IncubAlliance renforcent leur collaboration

Enedis, représentée par Stéphan Pagès,



Directeur Régional d'Enedis en Ile-de-France Est et IncubAlliance, représentée par Philippe Moreau, Directeur Général, ont signé une convention, fin novembre 2016, afin de renforcer la collaboration entre Enedis et IncubAlliance. Cette signature a eu lieu en présence de Michel Bournat et David Ros, respectivement Président et Vice-Président de la Communauté Paris-Saclay et de nombreuses startups hébergées au sein de l'incubateur.

La collaboration entre Enedis et IncubAlliance a pour objectif de permettre à de nouvelles entreprises technologiques innovantes de se développer tout en permettant à des porteurs de projets d'Enedis de vivre l'expérience de l'entreprenariat au sein de l'incubateur. Le rapprochement entre les deux structures est né en avril durant une journée de rencontre et de travail collaboratif entre des startups d'IncubAlliance et des salariés d'Enedis en Ile-de France-Est.

Deux startups, Airthium et Win MS mènent actuellement des projets avec Enedis dans les domaines du diagnostic de câbles souterrains et du stockage de l'énergie par air comprimé.



Participation d'Enedis à la semaine de l'Industrie

Du 14 au 18 mars 2016 a eu lieu la Semaine de l'Industrie. A cette occasion, Enedis, sur son territoire des Hauts-de-Seine, a ouvert ses portes à des étudiants en bac pro. L'occasion, pour eux, de découvrir les métiers de l'entreprise. Les étudiants ont pu visiter le poste source Menus à Boulogne Billancourt et un site de logistique SERVAL à Genevilliers permettant d'échanger sur le savoir-faire des équipes d'Enedis. Ces visites ont permis

d'échanger avec des jeunes en bac pro et d'ouvrir les portes de l'entreprise pour leur faire découvrir le savoir-faire de nos équipes et pourquoi pas susciter des vocations.



Enedis continue à promouvoir l'apprentissage

Le 22 novembre 2016, la Direction Régionale lle-de-France Ouest d'Enedis a organisé une nouvelle session du Forum Alternants, continuant ainsi à promouvoir la carte de l'apprentissage. En 2016, Enedis comptait, pour la région lle-de-France Ouest, 121 alternants.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2017

Métropole du Grand Paris

La métropole du Grand Paris ainsi que ses 12 établissements publics territoriaux ont été créés au 1er janvier 2016. Depuis, la métropole exerce des compétences d'aménagement et de mise en valeur de l'environnement. En 2016, la métropole a consécutivement lancé les travaux préparatoires à l'adoption du schéma des réseaux d'énergie et du plan climat air énergie métropolitain comprenant deux volets, l'un métropolitain et l'autre territorial. De plus, le pacte Etat-métropole signé par la métropole du Grand Paris en 2016 a laissé une large place au développement de la ville bas carbone en choisissant de privilégier trois piliers : la transition énergétique, la ville intelligente et l'excellence internationale. L'appel à projets « Inventons la métropole » lancé en mai 2016 a permis de rendre opérationnelles ces compétences métropolitaines. Sur les 57 sites retenus pour la phase une, de nombreux sites s'inscrivent dans une dynamique de transition énergétique à travers la construction de Bâtiment à Energie Positive (BEPOS), l'intégration du numérique aux bâtiments avec les smart grids, l'efficacité énergétique ou l'émergence de réseaux multifluides. Enedis s'inscrit dans une démarche partenariale pour contribuer à la réussite des projets engagés au niveau

métropolitain. Ainsi, en lien avec le jury de l'appel à projets, Enedis accompagne les maîtres d'ouvrage en s'engageant à faciliter les solutions de gestion de la puissance et de l'énergie qui pourraient être développées. Par ailleurs, Enedis s'engage à répondre aux demandes de pré-études de raccordement au réseau aux groupements sélectionnés et à mettre à disposition des données de consommation et de production de chaque site.

Schéma régional de coopération intercommunale

Les intercommunalités concernées par le schéma régional de coopération intercommunale dans l'aire urbaine de Paris ont été formellement créées au 1er janvier 2016. Ainsi, sur l'aire urbaine de Paris, les 41 établissements de coopération intercommunale à fiscalité propre ont été réduits à 17. Ces intercommunalités, disposant toutes d'une population totale supérieure à 200 000 habitants, ont pu exercer lors de cette première année leurs compétences obligatoires et décider des compétences optionnelles qu'elles souhaitaient voir exercer au niveau intercommunal. Afin de permettre aux collectivités territoriales de réussir cette évolution, Enedis accompagne ces collectivités dans les nouvelles compétences qui leur ont été attribuées en matière de mobilité électrique, d'aménagement ou encore de maîtrise de la demande d'énergie. Une nouvelle étape s'annonce puisqu'avant le 31/12/2017, les intercommunalités devront avoir déterminé les compétences supplémentaires qu'elles souhaitent exercer.

Schéma départemental de coopération intercommunale

En application de la loi relative à la nouvelle organisation territoriale de la république, des intercommunalités de 15 000 habitants minimum ont été établies en Ile-de-France. Ainsi, les schémas départementaux de coopération intercommunale dans les quatre départements de grande couronne francilienne ont fait évoluer les périmètres intercommunaux. Une phase de consultation sur les propositions des préfets s'est ouverte pendant l'année 2016 entre les intercommunalités et le représentant de l'Etat dans le département. En Ile-de-France, 17 établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI) ont été impactés par ces changements de périmètre. L'évolution a été la plus importante en Seineet-Marne puisque 13 EPCI ont été concernés (fusion des intercommunalités des Monts de la Goële et du Pays de Meaux, fusion des intercommunalités du Pays de Fontainebleau, d'Entre Seine et Forêt et extension du périmètre à 18 communes, création d'une intercommunalité regroupant 31 communes, fusion des intercommunalités Cœur de la Brie et Brie des Morin, fusion des intercommunalités Brie Boisée, Val Bréon et Sources de l'Yerres et extension à la commune de Courtomer et fusion des intercommunalités Brie des moulins et Pays de Coulommiers, dissolution des intercommunalités des Pays de Seine, des Gués de l'Yerres, de Vallées et Châteaux, Brie centrale et Bocage Gâtinais). Dans les Yvelines, deux fusions d'intercommunalités (fusion des intercommunalités Rambouillet et Territoires et Contrée d'Ablis-Porte d'Yvelines et des Etangs ayant pris la compétence d'autorité organisatrice de la distribution d'électricité et fusion des intercommunalités des Portes de l'Ile-de-France et du Plateau de Lommoye) ont été arrêtées par le Préfet de département ainsi que la dissolution (du SIDEYNE et du SIVAMSA), de deux syndicats primaires adhérents au SEY. Dans le Val d'Oise,

deux intercommunalités ont vu leur périmètre modifié (extension de l'intercommunalité du Haut Val d'Oise à la commune de Noisy-sur-Oise et fusion des intercommunalités Carnelle et Pays de France). En Essonne aucune fusion d'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre n'a été proposée par le Préfet. (Néanmoins, deux syndicats d'énergie ont fusionné, le SIERA et le SIEE). Au 31 décembre 2016, l'ensemble des arrêtés préfectoraux actant les schémas départementaux de coopération intercommunale avait été pris. L'Ile-de-France a ainsi réduit de 82 à 65, le nombre d'intercommunalités présentes sur son territoire. Enedis accompagnera ces évolutions intercommunales en adaptant ses services aux nouveaux enjeux et aux différents périmètres de ces collectivités territoriales.

Grand Paris express

Le métro du Grand Paris express décidé par la loi de 2010 sur le Grand Paris prévoit la construction de quatre nouvelles lignes de transport, la ligne 15 (Noisy-Champs – Pont de Sèvres), la ligne 16 (Saint-Denis Pleyel – Noisy-Champs), la ligne 17 (Saint-Denis Pleyel – Le Mesnil-Amelot) et la ligne 18 (Nanterre la Folie – Aéroport d'Orly). Deux extensions de lignes de métro existantes sont également associées au projet du Grand Paris express. La ligne 14 doit être prolongée au Nord de Saint-Lazare à Saint-Denis Pleyel et au Sud d'Olympiades à l'Aéroport d'Orly. Egalement, la ligne 11 sera étendue à l'Est entre Rosny Bois Perrier et Noisy-Champs.

En 2016, Enedis a fortement contribué aux travaux préparatoires des chantiers du Grand Paris express. Sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, de l'Essonne et de la Seine-et-Marne, Enedis a effectué 36 dévoiements du réseau public d'électricité en coordination avec les équipes de la Société du Grand Paris, chargées de concevoir et réaliser le Grand Paris express. Pour les travaux préparatoires aux chantiers du Grand Paris express, 4 raccordements haute-tension HTA ont été réalisés sur l'Est parisien. Des pré-études d'alimentation et de sécurité électrique ont été menées à bien pour les lignes 15 Sud, 16 et 14 Sud par nos équipes situées sur la Direction régionale Ile-de-France Est.

Sur les portions des lignes situées dans les Hauts-de-Seine, les Yvelines et le Val d'Oise, 10 chantiers de dévoiements de réseau ont été effectués pour la future ligne 15 Sud. Deux raccordements en haute tension HTA ont été réalisés par Enedis pour les besoins du chantier. Aussi bien pour l'Est parisien que l'Ouest parisien, Enedis a mis à disposition de la Société du Grand Paris un interlocuteur dédié visant à faciliter les échanges entre opérateurs.

A Paris, le tunnelier visant à prolonger la ligne 14 a poursuivi son travail en 2016 et les 2 raccordements provisoires de chantiers ont continué à distribuer l'électricité nécessaire aux besoins des travaux.

L'année 2016 a été pour les équipes techniques d'Enedis une année charnière, de préparation, avant les gros travaux du Grand Paris express attendus à partir de l'année 2017 et jusqu'en 2030.

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

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

Prolongation du Protocole PCT pour l'année 2016

La FNCCR et Enedis ont signé en date du **1**^{er} **janvier 2016** un avenant au protocole relatif au versement par Enedis aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement, de la part couverte par le tarif, dit Protocole «PCT», prolongeant l'application dudit protocole d'une année, soit jusqu'au 31 décembre 2016.

Enedis s'engage en faveur des travaux d'intérêt général

Le **12 janvier 2016**, Enedis a signé une convention avec le ministère de la Justice, aux côtés de huit grandes entreprises et associations françaises, pour accueillir des personnes condamnées à des travaux d'intérêt général (TIG), en réparation des infractions commises à l'encontre de l'entreprise. Cette opération, à caractère pédagogique, participe à la lutte contre la désocialisation et la récidive.

Une expérimentation locale menée par Enedis dans le Val-de-Marne a déjà permis d'accueillir quatre personnes, pour des travaux de nettoyage et de débroussaillage autour des postes HTA/BT.

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 1er 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'évo-

lution 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 \leq 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 cartothèque 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.

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

Enedis s'implique depuis longtemps en faveur de la préservation de l'environnement. L'activité d'exploitant 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.

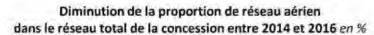
Par ailleurs, Enedis cherche au quotidien à réduire l'empreinte carbone de ses activités métiers et à limiter les risques environnementaux et leurs conséquences humaines, financières et sur la biodiversité.

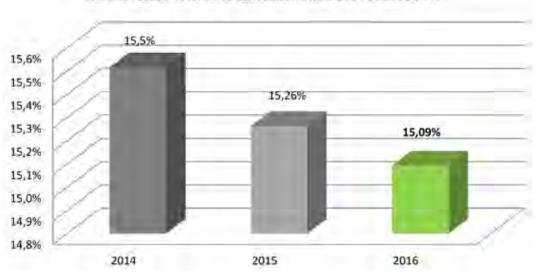
Enfin, le réseau exploité par Enedis est constitué, à la fin d'année 2016, de 1 348 876 km de réseau HTA et BT, dont 46% en souterrain et 70% en techniques souterraine ou torsadé. Les 635 614 km de réseau HTA sont à 48% en souterrain et les 713 262 km de réseau BT sont à 90% en techniques souterraine ou torsadé.

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

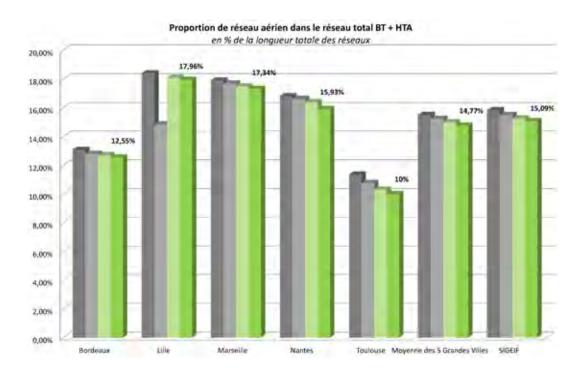
A fin 2016, sur la concession du Sigeif, Enedis exploite 8 785 Km de réseau HTA et BT. Ce réseau est constitué à plus de 85% en souterrain. Le réseau aérien continue de diminuer, comme chaque année (diminution de 0,8 % par rapport à l'année 2015, soit une diminution de 11 Km avec 1 326 Km de réseau aérien en 2016 contre 1 337 en 2015).

Le graphique ci-dessous met en évidence la baisse progressive du réseau HTA et BT aérien depuis 2014.





La proportion du réseau aérien sur la concession du Sigeif est de 15,09% en 2016, ce qui correspond à la valeur moyenne des 5 grandes villes françaises, comme le montre le tableau ci-dessous.



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 sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 860 k€.

Dans le cadre de l'article 8 du cahier des charges de concession et de la convention particulière conclue entre Enedis et le Sigeif le 10 septembre 2014 sur l'intégration des ouvrages dans l'environnement, Enedis participe au financement des opérations d'enfouissement des réseaux aériens basse tension réalisées, à la demande des communes, sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante. Le taux de participation d'Enedis est de 40% du montant des travaux réalisés. A noter que le taux est de 50% lorsque les travaux sont réalisés dans une zone protégée (soit à l'intérieur d'un périmètre de protection de l'environnement).

Cette contribution d'Enedis peut être abondée dès lors que les opérations d'enfouissement de lignes aériennes contribuent également à l'amélioration de la qualité de fourniture et à la sécurisation des réseaux.

Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :

VERSEMENT ARTICLE 8				
	2013	2014	2015	2016
Versement du distributeur Enedis vers les collectivités locales au titre des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environment (Article 8)	1 565	1 342	2 298	1 860

Par ailleurs, cette contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante est complétée par le versement, chaque année, de la redevance d'investissement (R2). En effet, il faut savoir que 50% ou 60% du montant total de ces travaux entrent dans l'assiette de calcul de la redevance d'investissement au titre du terme « B » qui constitue l'une des composantes de cette redevance d'investissement versée par le concessionnaire à l'autorité concédante.

Pour l'année 2016, le montant de la redevance versée par le concessionnaire à l'autorité concédante au titre du terme « B » est de 1 031 K€ (contre 0,9 M€ en 2015).

Si on prend en compte la participation d'Enedis au titre de l'article 8 et le montant de la part de redevance d'investissement liée au terme « B », la contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève au total à 2 891 K€

pour l'année 2016.

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

Dans le cadre de sa politique environnementale, Enedis souhaite réduire l'empreinte environnementale des réseaux, notamment par le traitement et l'élimination des PCB dans les postes de distribution publique HTA/BT. Des plans d'actions ont été mis en place par les deux directions régionales d'Ile-de-France. Enedis Ile-de-France prévoit notamment d'éliminer tous les transformateurs cabines qui ne possèdent pas de bac de rétention, d'ici la fin de l'année 2017.

Enedis souhaite également réduire l'impact de ses activités transverses sur l'environnement en favorisant notamment l'utilisation des véhicules électriques tout en encourageant l'autopartage. A titre d'exemple, Enedis lle-de-France est engagée depuis 2012 dans l'électrification de sa flotte de véhicule de service. Fin 2016, les véhicules électriques représentaient 11% de la flotte totale de véhicules et l'expérimentation sur l'auto-partage a permis de montrer qu'une réduction de 20 % de la flotte était possible.

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 :

	2015	2016	Variation (%)
Toutes causes confondues (critère B Concession)	42,7	52,4	23%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	41,7	38,4	-8%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,1	0,2	118%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	32,9	29,0	-12%
Dont Incident Poste-source	6,0	2,5	-59%
Dont incident réseau HTA	15,6	13,4	-14%
Dont Incident réseau BT	11,3	13,1	16%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	8,8	9,1	4%
Dont travaux réseau HTA	0,3	1,1	238%
Dont travaux réseau BT	8,5	8,0	-5%

(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 atmos-

phériques 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).

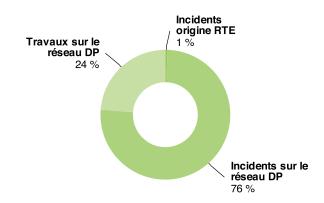
Le critère B toutes causes confondues (TCC), au périmètre de la concession du Sigeif, est de 52,4 min, en augmentation de 9,7 min par rapport à l'année 2015.

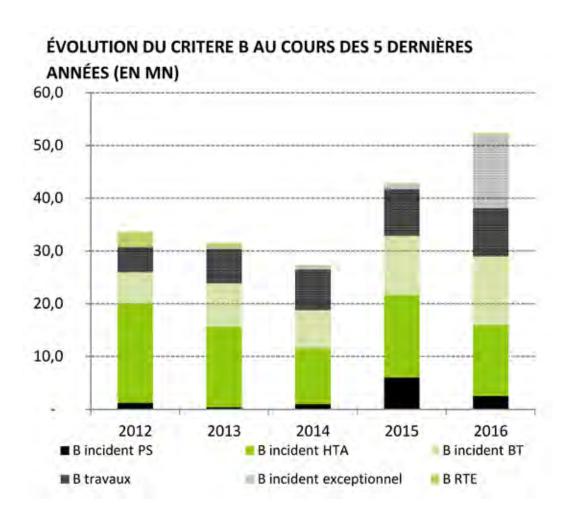
Cette hausse du critère B TTC s'explique par une augmentation du critère B exceptionnel (+ 13,1 min par rapport à 2015) due principalement aux inondations de mai/juin 2016.

Le critère B hors événements exceptionnels (HIX) est lui en baisse de 8 % par rapport à celui de l'année 2015 puisqu'il passe de 41,7 min en 2015 à 38,4 min en 2016 (- 3,3 min). Cette amélioration résulte principalement d'une baisse de l'impact des incidents HTA et postes sources (- 5,7 min) et ce malgré une hausse contenue des incidents BT (+ 1,8 min) et des travaux avec interruptions de fourniture (+ 0,3 min).

Hormis les effets importants des inondations de mai/juin, l'année 2016 marque donc une amélioration par rapport à 2015, même si les résultats sont contrastés selon les composantes du critère B. En effet, si les incidents sur les réseaux HTA et les postes sources sont en baisse en 2016, notamment la part HTA dont la tendance est durablement en diminution depuis 2012 grâce aux efforts d'investissement réalisés sur le réseau, l'impact des incidents sur les réseaux BT augmente. Enfin, l'impact des travaux sur le critère B reste limité au regard du haut niveau des investissements qui y sont consacrés.

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





LES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS AYANT INFLUÉ EN 2016 SUR LE CRITÈRE B AU PÉRIMÈTRE DE LA CONCESSION

Dans le calcul du critère B de la concession, on distingue des composantes relatives à la qualité de fourniture ayant trait aux travaux réalisés sur le réseau et des composantes en lien avec les incidents survenus sur le réseau.

Détail des composantes « Travaux » et « Incidents » du critère B sur la concession du Sigeif :

Coupure d'alimentation suite à incidents sur le réseau

• Sur le réseau HTA

Le critère B incident HTA (TCC) a atteint 25,3 min en 2016, en augmentation de 9,7 min par rapport à 2015, principalement à cause de l'épisode d'inondations ayant eu lieu entre le 31 mai et le 4 juin, qui représente à lui seul 11,4 min de critère B exceptionnel. Cette évolution masque ainsi la baisse de 2,2 min du critère B HTA hors régime exceptionnel (HIX). Les communes les plus impactées durant cette crise ont été Longjumeau pour 11 min par 3 incidents HTA et dans une moindre mesure Orsay.

Hors régime exceptionnel, le critère B incident HTA (HIX) est de 13,4 min (contre 15,6 min en 2015). Le nombre d'incidents HTA ayant impacté le Sigeif est resté globalement stable dans son ensemble (226 contre 233 en 2015), dont 37 incidents tiers (arrachages) pour un impact de 1,8 min. Le détail des incidents HTA par siège est le suivant :

- réseau souterrain: 95 incidents pour 4,97 min,
- réseau aérien: 3 incidents pour 0,11 min,
- boîtes de jonction: 82 incidents pour 5,27 min,
- postes HTA/BT: 27 incidents pour 1,58 min,
- « autres » : 19 incidents pour 1,52 min.

Le programme de renouvellement et modernisation ciblé des ouvrages les plus incidentogènes, comme le programme de déploiement massif d'organes de manœuvres télécommandés (OMT) et les travaux importants de restructuration sur le réseau se poursuivront en 2017 pour permettre d'obtenir une diminution de cette composante du critère B.

• Sur le réseau BT

Le critère B incident BT TTC a atteint, en 2016, 15,2 min (+ 3,9 min par rapport à 2015). Comme pour la HTA, les incidents BT en régime exceptionnel ont augmenté pour atteindre 2,1 min essentiellement à cause de l'épisode d'inondations. Les communes les plus impactées ont été Longjumeau majoritairement puis Epinay- sous-Sénart, et dans une moindre mesure Montesson, Villebon-sur-Yvette et Rueil Malmaison.

Hors régime exceptionnel, le critère B est de 13,1 min (contre 11, 3 min en 2015). Le nombre d'incidents BT est en hausse de 16% par rapport à 2015 (686 incidents en 2016, contre 591 en 2015), dont 70 incidents tiers (arrachages) représentant un impact de 1,08 min.

Le détail des incidents sur le réseau BT par siège est le suivant :

- lignes aériennes : 148 incidents pour 2,23 min,
- réseau souterrain-boîtes ou accessoires : 147 incidents pour 4,18 min,
- réseau souterrain-câbles : 129 incidents pour 2,57 min,
- postes HTA/BT : 89 incidents pour 2,09 min,
- branchement ou colonnes montantes: 15 incidents pour 0,22 min,
- coffret: 62 incidents pour 0,69 min,
- autres: 51 incidents pour 0,65 min,
- sans dégâts : 45 incidents pour 0,43 min.

Enedis poursuit sa politique de priorisation et d'accentuation du renouvellement des câbles souterrains BT les plus sujets à incidents (neutre périphérique, gaine alu et câbles cuivre).

• Sur les postes-sources

En l'absence d'incidents majeurs, le critère B lié aux incidents postes sources (2,5 min) a fortement décru en 2016 par rapport à 2015 (6,0 min).

Le détail des 17 incidents par cause ayant affecté les postes sources est le suivant :

- 10 incidents suite à usure naturelle pour 1,35 min,
- 3 incidents liés à des défaillances de protection pour 0,43 min,
- 3 incidents « autres animaux » pour 0,26 min,
- 1 incident sur défaut de conception pour 0,48 min.

Les deux incidents les plus importants sont les suivants :

- Défaut d'une protection sur une rame au poste source de Billancourt le 16 septembre 2016 impactant majoritairement les communes de Meudon et Sèvres,
- Défaut sur la protection incendie d'un transformateur du poste source de Neuilly-sur-Marne le 14 décembre 2016 alors que le poste source était en travaux, impactant principalement les communes de Gagny et de Noisy-le-Grand.

Sur le réseau de transport électrique RTE

En 2016, 4 incidents ont été dénombrés (pour un impact critère B de 0,2 min), qui ont impacté les postes-sources suivants :

- 2 incidents au niveau du poste-source Galères pour 0,17 min,
- 1 incident au niveau du poste-source Robinson pour 0,06 min,
- 1 incident au niveau du poste-source Montjay (< 0,01min).

Coupure d'alimentation suite à intervention pour travaux programmés sur le réseau

Les travaux sur les réseaux HTA et BT avec interruptions de fourniture impactant le Sigeif ont représenté 9,1 min, incluant les impacts en régime exceptionnel pour 0,1 min.

Sur le réseau HTA

Hors régime exceptionnel, le critère B travaux est de 1,1 min en 2016 (contre 0,3 min en 2015). Ces travaux sur le réseau HTA sont principalement dus aux opérations de maintenance d'équipements HTA dans les postes de distribution publique (9 chantiers et 0,4 min) et d'interventions urgentes avec mise en sécurité à l'initiative d'Enedis non classées en régime exceptionnel (5 chantiers et 0,6 min) soit 1 min au total, le solde étant constitué principalement de travaux d'investissements.

• Sur le réseau BT

Sur le réseau BT et hors régime exceptionnel, le temps de coupure est de 8 min avec 356

chantiers programmés (pour mémoire, 8,5 min pour 389 chantiers en 2015). Il s'agit principalement de réparations définitives suite à des incidents BT ou des travaux urgents BT à l'initiative d'Enedis (85 chantiers), de travaux de maintenance ou d'élagage avec mise en sécurité (119 chantiers) et de travaux sur investissements (99 chantiers). A noter la forte diminution du programme PCB des transformateurs HTA/BT (25 chantiers contre 118 en 2015).

Le détail des travaux par siège est le suivant :

- Branchement ou colonne montante : 16 opérations de travaux pour 0,10 min,
- Lignes aériennes : 81 opérations de travaux pour 0,69 min,
- Postes HTA/BT : 138 opérations de travaux pour 5,14 min,
- Réseau souterrain –boîtes ou accessoires : 68 opérations de travaux pour 1,35 min,
- Réseau souterrain câbles : 53 opérations de travaux pour 0,66 min.

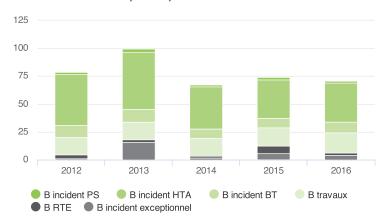


Au niveau national:

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).





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 priorisés, 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 efficience 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	912	19	-97,9%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	10 776	13 440	24,7%

Le nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues a baissé de 97,9% en 2016 par rapport à 2015, se rapprochant ainsi du nombre constaté en 2014. Le nombre de clients coupés plus de 6 heures, toutes causes confondues a,

quant à lui, augmenté de 24,7% par rapport à 2015. Cette augmentation est majoritairement due aux événements exceptionnels liés à la crue fin mai et début juin et à des incidents sur le réseau BT (hors événements exceptionnels).

Les données supplémentaires sur les perturbations qui ont affecté le réseau et ses impacts sur la clientèle sont disponibles en annexe du document.

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	272	278	2,2%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession <i>(en %)</i>	0,0%	0,0%	1,4%

Le nombre de clients BT mal alimentés est quasi identique à celui de l'année 2015. Seuls 278 clients sont affectés par une tension d'alimentation inférieure au seuil minimal de tension admissible sur 680 494 clients BT de la concession.

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 stratégie d'investissement d'Enedis repose principalement sur la modernisation du réseau. Les enjeux de cette modernisation sont l'adaptation du réseau à l'évolution des charges, l'amélioration de la qualité de fourniture et l'intégration de l'impact des incidents de grande ampleur afin de rendre le réseau plus résilient, tout en respectant les exigences réglementaires et environnementales.

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.

2016	Total général	BT	HTA	MSL	PS
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	15 299	14 153	1 146	-	1-
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 560	8 773	5 686	1558	
2.1 Performance du réseau	21 625	3 879	5 647	1 558	10 542
2.1.1 Renforcements des réseaux	1 750	538	188	-	10 541
2.1.2 Climatique	23	23	- 3		1 023
2.1.3 Modernisation des réseaux	18 273	3 317	5 459	-	9
2.1.4 Moyens d'exploitation	1 579	- 2	(3	1 558	9 497
2.2 Exigences environnementales et règlementaires	4 934	4 894	39	-	21
2.2.1 Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 804	1 804	-		1
2.2.2 Sécurité et obligations réglementaires	1 012	1011		-	-
2.2.3 Modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 118	2 079	39		1
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	552		-	552	-
4. Linky	4 991	4 991		-	-
Total général	47 401	27 917	6 832	2 110	10 542
2015					
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	13 647	12 842	805		
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	21 958	7 761	7 374	1 324	5 499
2.1 Performance du rèseau	16 558	2 826	7 080	1 324	5 328
2,1.1 Renforcements des réseaux	1 533	862	-69	-	740
2.1,2 Climatique	3	+	3	(40	
2.1.3 Modernisation des réseaux	13 698	1964	7 146		4 588
2.1,4 Moyens d'exploitation	1 324	-		1 324	
2.2 Exigences environnementales et règlementaires	5 400	4 935	294	- 2	171
2.2.1 Environnement (Art. 8, Intégration des ouvrages)	1 983	1 983		8	
2,2,2 Sécurité et obligations réglementaires	1 504	1 117	216	-	171
2.2.3 Modification d'ouvrages à la demande de tiers	1913	1 835	78	_	
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	859	7777		859	
4. Linky	130	130		-	
Total general	490	20 733	_		5 499

Au périmètre de la concession, le montant total des investissements pour l'année 2016 est de 47 401 K€, soit une augmentation de 30% par rapport à l'année précédente (36 594 K€ en 2015). Ce montant d'investissements est le plus important de ces dernières années.

Cette augmentation résulte principalement :

- du démarrage effectif du déploiement des compteurs Linky pour un montant de 4 991 K€,
- de la très forte hausse des dotations relatives au renforcement des capacités de transformation et à la fiabilisation des postes sources alimentant la concession pour un montant de 10 542 K€ contre 5 499 K€ en 2015, soit une augmentation de 92%.

Il est à noter que les investissements réalisés pour la modernisation et le renforcement du réseau BT sont en augmentation de plus de 1 M€ pour la deuxième année consécutive (3 855 K€ en 2016 contre 2 826 K€ en 2015 et 1 815 K€ en 2014) traduisant la volonté d'Enedis de fiabiliser le réseau basse tension.

Enfin, les investissements imposés par le raccordement des nouveaux clients sont eux répartis à la hausse en 2015 (15,3 M€ contre 13,6 M€ en 2015, soit +13%).

A noter que le montant des travaux d'investissements « délibérés » sur le réseau public de distribution réalisés en 2016 par le concessionnaire correspond au montant annoncé dans le programme prévisionnel de travaux délibérés communiqué à l'autorité concédante en début d'année, soit un montant de 10,4 M€.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement d'Enedis en 2016, avec la localisation des travaux, est présentée en 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 en électricité les clients de la concession :

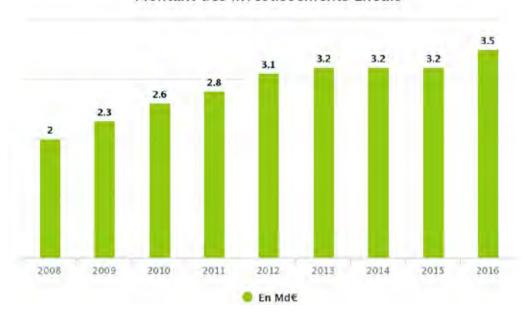
Poste alimentant	Commune	Investissements 2016 (k€)
ELANCOURT	ELANCOURT	596,0
BOURGET (LE)	LE BOURGET	64,6
JONCHERE	LESIGNY	9,9
CHATILLON	CLAMART	114,6
SAULES	GUYANCOURT	94,5
CLICHY-SOUS-BOIS	CLICHY-SOUS-BOIS	104,3
LOUVECIENNES	LOUVECIENNES	372,3
ST-AUBIN	VILLIERS-LE-BACLE	204,7
ST-MAUR	SAINT-MAUR-DES-FOSSES	780,1
MONTJAY	LES ULIS	2 775,9
CORMEILLES	CORMEILLES-EN-PARISIS	508,5
BILLANCOURT	BOULOGNE-BILLANCOURT	1 843,5
VILLENEUVE-ST-GEORGES	VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	116,9
VANVES	MALAKOFF	45,6
VILLEVAUDE	VILLEVAUDE	16,2
PUTEAUX	PUTEAUX	1 134,5
FANAUDES	SOISY-SOUS-MONTMORENCY	1 636,6
NANTERRE	NANTERRE	507,4
NEUILLY-SUR-MARNE	NEUILLY-SUR-MARNE	924,0
ROBINSON	LE PLESSIS-ROBINSON	1 539,6
BONDY	BONDY	33,5
GRIGNY	GRIGNY	3 969,2
RUNGIS	RUNGIS	3 337,3

Au niveau national:

Les investissements d'Enedis en 2016 sont en croissance et s'élèvent 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 ≤ 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.





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

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

Poste alimentant	Commune	Investissements 2016 (k€)
BUZENVAL	GARCHES	685,4
SONNETTES	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	22,7
VERSAILLES	VERSAILLES	8,7
CHARTREUX	BALLAINVILLIERS	1 023,4
EPINAY	EPINAY-SOUS-SENART	156,7
GALERES	CHELLES	57,2
MASSY	MASSY	7 123,8
RICHARDET	NOISY-LE-GRAND	246,0
RUEIL	RUEIL-MALMAISON	1 183,9
SAUSSET	TREMBLAY-EN-FRANCE	33,8
PRIMEVERES	SEVRAN	0,3

			Dépose		
ension	Communes	Libellé de l'affaire	(m)	Pose (m)	Montani (€)
HTA	MITRY-MORY	Raccordement HTA,Répartiteur	+	6 000	426 223
BT	MITRY-MORY	Raccordement BT Individuel Vertical	-	960	129 705
BT	WISSOUS	Raccordement BT Vertical /E.S.D./WS	10	387	110 036
BT	NOISY-LE-GRAND	Raccordement Collectif Vertical 155 lots	20	305	109 106
ВТ	TREMBLAY-EN-FRANCE	Création Poste DP-Paris Asia-Trembla	4	1 926	96 732
BT	CHAVILLE	Raccordement 154 logements coeur boisé	-	365	90 285
BT	NOISY-LE-GRAND	Raccordement Collectif- Montoit SAS- Noisy le		534	83 323
ВТ	NOISY-LE-GRAND	Raccordement Collectifectif Vertical 111lots-Immobiliere	14	115	82 510
BT	RUEIL-MALMAISON	Raccordement BT Collectif-RUEIL MALMAISON	-	760	80 240
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Raccordement Collectif Vertical 3 lots+15G_47-53 l'europe	80	250	77 917
ВТ	TREMBLAY-EN-FRANCE	Raccordement Collectif Vertical 131 Lots-Kaufman-Tremblay	1	330	76 161
ВТ	LIMEIL-BREVANNES	Raccordement Collectif Vertical 138 Logements -LIMEIL	10.2	110	69 630
BT	SEVRAN	Raccordément Collectif Vértical 82 -Batígere-	17	645	66 672
BT	LE BLANC-MESNIL	Raccordement BT C4-SCI RueEinstein-Le blanc Mesnil	- 8	495	66 211
BT	MORANGIS	Raccordement BT C4 Vertical A/SCEA LA GIRONDE	1	8	65 557

НТА НТА	RUEIL-MALMAISON VERSAILLES	Création départ 20kV 2B35 SD BOULE 4c Remaniement réseau PS VERSAILLES	4 823 620	3 937	488 933
		Remaniement réseau PS VERSAILLES	620		
	CONTRACTOR STORES		1720	2 800	295 773
HTA	BROU-SUR-CHANTEREINE	Rnvlt câble cpi incidentogène départ BRO	2 166	3 135	251 349
HTA	LONGJUMEAU	CPI Incidentogène MASSY-VIGNES AUX LOUPS	1 373	1 280	193 141
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouvellement CPI Départ MEUDON 1- 2	1 217	1 230	190 614
HTA	GARCHES	Suppression des accessoires sous-sol PS	1.000	2 300	183 153
HTA	VERSAILLES	Coordination voirie Pershing VERSAILLES	1 996	1 866	177 787
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouvellement CPI - VILLACOUBLAY 1- 2-3	1 348	1 370	172 195
HTA	VIROFLAY	Avenue du Générale LECLERC	1 562	1 095	161 327
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2C65 5D BOULE 4a	6 276	3 560	154 300

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	VERSAILLES	Renouv Réseau BT_Paroisse_VERSAILL	2 190	2 190	501 140
BT	LE CHESNAY	Renouv BT Rue Corneille_Le C	725	725	164 694
BT	MEUDON	Renv Bt sout_Avenue du Chat	1 599	1 098	162 810
BT	VERSAILLES	Avenant Cuivre Nu Rues Abel Lau	432	370	154 034
BT	MEUDON	Renouv BT GA St exupery-Acacia	1 441	1 190	129 120
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Renouv Réseau BT rue G.Philipe ST	706	530	115 750
BT	VERSAILLES	Renouv Réseau sout Rue Lafaye	701	387	106 096
BT	VAUCRESSON	Renouv BT Rue Lenotre	1 728	1 160	103 882
BT	MAISONS-LAFFITTE	Renouv Cable BT Rue Carnot	1 127	1 127	103 732
BT	VILLEPINTE	PINSONS DEP.D-F-G-H-E/r. C	712	609	93 557

Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
VIROFLAY	Coordination voirie Jules HERBRON VIROFL	537	537	45 123
SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT JEAN JAURES (2-6)	4 302	250	44 545
FONTENAY-LE-FLEURY	Renforcement entre ARAMIS et BERLIOZ	728	228	36 359
NOISY-LE-GRAND	Renforcement Vision 21-22 (ex d321/m6334	526	526	33 716
VIROFLAY	Coordination voirie Sente Gare VIROFLAY	788	782	21 022
PRINCIPAUX TRAVAUX	DE RENFORCEMENT DU RESEAU BT			
Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
Communes	Libellé de l'affaire Rénovation POSTE SV EUROPE PONT F9	Dépose (m) 479	326	Montant (€)
Communes SEVRES	Libellé de l'affaire	-521025505		
Communes SEVRES AULNAY-SOUS-BOIS	Libellé de l'affaire Rénovation POSTE SV EUROPE PONT F9	479	326	102 458
Communes SEVRES AULNAY-SOUS-BOIS CHATOU	Libellé de l'affaire Rénovation POSTE SV EUROPE PONT F9 CONTRAINTE NONNEVILLE DEP B/AUN	479 5	326 250	102 458 79 693
Communes SEVRES AULNAY-SOUS-BOIS CHATOU VERSAILLES	Libellé de l'affaire Rénovation POSTE SV EUROPE PONT F9 CONTRAINTE NONNEVILLE DEP B/AUN Renouvellement BTA Rue M. Berthelot	479 5 215	326 250 215	102 458 79 693 38 358
PRINCIPAUX TRAVAUX Communes SEVRES AULNAY-SOUS-BOIS CHATOU VERSAILLES VERSAILLES MONTFERMEIL	Libellé de l'affaire Rénovation POSTE SV EUROPE PONT F9 CONTRAINTE NONNEVILLE DEP B/AUN Renouvellement BTA Rue M. Berthelot Aérien BT_Rue Molière	479 5 215 246	326 250 215 246	102 458 79 693 38 358 33 866

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	CHAVILLE	Article 8_SIGEIF_Quartier Darin_Chavi	1 115	915	132 105
BT	VERSAILLES	Article 8 SIGEIF VSRUEIL	880	625	105 450
BT	MASSY	Article 8_SIGEIF_Rues Gambetta, Ferry	520	370	95 557
BT	SEVRES	Rénovation Poste SV GRANDERUE 99			93 670
BT	MAISONS-LAFFITTE	Déplacement d'Ouvrages posteRichelleu_Rue Paris	Mai		84 723
BT	SEVRES	Article B_SIGEIF_Av du Beau Site	584	380	71 634
BT	CHENNEVIERES-SUR-MARN	Article 8 FOSSEVERT-CHN			70 000
BT	SEVRES	Article 8_SIGEIF_Renan-Garenne_SV	709	659	68 724
BT	BOIS-D'ARCY	Article 8_Rue d'Arcy_BOIS D'ARCY	651	355	55 762
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Renovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN			55 343

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.

Le montant des dépenses d'élagage et d'entretien au périmètre du Sigeif a été calculé sur la base du montant total des dépenses réalisées par les deux Directions Régionales d'Ile-de-France, dont dépendent les communes du Sigeif, auquel a été appliquée une clé de répartition plus fine en fonction des longueurs de réseau HTA et BT de la concession. Cette nouvelle clé de répartition a été jugée plus pertinente que la clé de répartition précédemment utilisée et liée au nombre de clients de la concession.

En application de cette nouvelle clé de répartition, le montant des travaux dédiés à la maintenance et l'élagage au périmètre de la concession s'élève à 2,2 M€ en 2016. Ce montant reste globalement stable par rapport 2015, conformément aux données proforma établies sur cette même année, dont le montant s'élève à 2,3 M€.

Si Enedis reste dans la continuité des années précédentes concernant l'élagage HTA, le budget alloué aux dépenses d'élagage BT ont augmenté.

	2013	2014	2015	Proforma 2015	2016
Postes Sources	968	1 239	1 274	1 017	957
Réseau HTA	416	653	572	467	455
Postes DP	527	572	744	442	402
Réseau BT	264	458	399	382	403
TOTAL	2 175	2 922	2 989	2 308	2 217

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.

L'engagement d'Enedis reste soutenu pour anticiper les augmentations de demande de puissance sur le réseau induites par le développement économique et démographique sur les communes des trois départements de la première couronne. Enedis souligne également les actions entreprises pour réduire le temps de coupure et préserver la sécurité du réseau dans le respect d'une exigence d'optimum économique. Les investissements prévisionnels d'Enedis restent élevés : 155,6 M€ ont été investis en 2015, 162,1 M€ en 2016 et 189,7 sont prévus pour 2017. La performance du réseau est toujours un élément clé pour le distributeur : 79,1 M€ seront spécifiquement investis sur ce volet en 2017 sur la première couronne, soit sur les trois départements des Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne.

Quelques travaux notables sur les postes sources alimentant la concession sont à noter : le nouveau poste « La Boule », mis en service à Nanterre en 2016, contribuera à la desserte de la concession (notamment sur la commune de Rueil) dès lors que les travaux HTA afférents seront réalisés. Par ailleurs, certains postes sources en projet contribueront à terme à la desserte ou à la sécurisation de la concession dans son périmètre actuel. Citons notamment le futur poste source de « Saclay ». D'autres postes sources font l'objet de programmes de renforcement qui contribuent également à la desserte de la concession ou de programmes de fiabilisation en vue de la sécurisation des zones urbaines denses : reconstruction du poste « Rueil », ajout d'un transformateur au poste « Robinson », remplacement des transformateurs et fiabilisation du poste source de « Rungis », fiabilisation du poste de « Massy » et passage du contrôle-commande au palier numérique.

Enfin, dans le cadre du scénario crue 1.0, les postes sources de « Villeneuve Saint Georges » et « Rueil » étant inondés, des travaux de surélévation sont prévus.

Enedis a ainsi prévu de consacrer 43,5 M€ au programme 2017 d'investissements sur les postes source alimentant au global les départements de la première Couronne.

L'accompagnement d'Enedis dans le développement du territoire est notamment lié aux raccordements des nouveaux clients. A titre d'illustration, voici deux chantiers HTA conduits en 2016 sur la concession du Sigeif :

• Le raccordement de l'extension du Campus Dassault Système à Vélizy pour une puissance de 2500 kW a nécessité la pose de 310m de câble pour l'alimentation d'un point de livraison en double dérivation sur des départs issus des Postes Sources de

- Robinson et Chatillon pour un montant d'investissement brut de 64 k€.
- L'alimentation de la ZAC du bourg à Rocquencourt pour une puissance de 780 kVA a nécessité la création d'une extension de réseau HTA de 700m en coupure d'artère sur le départ L1 de Louveciennes et la création de deux postes de distribution publique pour un investissement brut de 70 k€.

Lors de la Commission de Suivi du Cahier des Charges du 15 décembre 2016, le concessionnaire a exposé ses principaux axes d'investissement pour l'année 2017.

Le programme prévisionnel d'investissements délibérés qui seront engagés sur le réseau de distribution au périmètre de la concession en 2017 a été communiqué au Sigeif conformément à ce que prévoit le cahier des charges de concession.

Ces investissements délibérés porteront principalement sur les renouvellements ciblés des ouvrages HTA, la poursuite des grands chantiers de structures HTA pour la sécurisation, le renforcement et la qualité du réseau ainsi que sur les renouvellements des câbles basse tension les plus sujets à incidents.

Concernant le réseau HTA

Le montant prévisionnel d'investissements sur le réseau moyenne tension (HTA) s'élève, pour l'année 2017, à 6,6 millions d'euros.

Les principales orientations d'investissement pour 2017 sur le réseau HTA sont les suivantes :

- La modernisation du réseau au travers d'actions de fiabilisation en accentuant notamment le renouvellement des câbles et accessoires les plus défaillants

A titre d'illustration, les principaux chantiers de renouvellement de câbles HTA vétustes (technologie CPI) prévus en 2017 seront réalisés sur les communes de Brou-sur-Chantereine (77), Mitry-Mory (77), Villebon-sur-Yvette (91), Chelles (77), Vaires-sur-Marne (77), Vélizy-Villacoublay (78) et Le Blanc-Mesnil (93).

Certains chantiers de renouvellement seront réalisés en coordination avec les travaux d'enfouissement du réseau BT sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif, notamment sur les communes de Le Chesnay (78), Rueil-Malmaison (92), Vaucresson (92), Ville d'Avray (92).

- L'amélioration de la réactivité du réseau pour permettre une réalimentation plus rapide des clients suite à un incident

Enedis poursuivra son important programme d'automatisation des réseaux par le déploie-

ment des Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT) dans les postes HTA/BT afin de sécuriser le réseau HTA et d'améliorer la qualité d'alimentation électrique pour les clients en cas d'incident. Ces OMT permettent, en effet, de rétablir le courant à distance en quelques minutes.

Sur le territoire du Sigeif, Enedis prévoit la pose de 80 OMT en 2017, notamment sur les communes d'Aulnay-Sous-Bois (93), Le-Blanc-Mesnil (93), Neuilly-Plaisance (93), Chatou (78), Rueil-Malmaison (92), Versailles (78), Garches (92).

A noter qu'Enedis a mis en service 74 OMT au cours de l'année 2016.

- Le renforcement du réseau en poursuivant les grands chantiers pluriannuels de restructuration de réseau, permettant, notamment, d'augmenter la capacité de transit de puissance et de sécuriser les postes sources

Les principaux chantiers de restructuration du réseau HTA en lien avec la sécurisation des postes sources sont prévus sur les communes de Versailles (78), Croissy-sur-Seine (78), Neuilly-Plaisance (93) et de Rueil-Malmaison (92). Ces travaux consistent principalement dans la création de futurs départs 20 Kv et d'organes de coupure pour la sécurisation du réseau.

Les principaux travaux relatifs aux levées des contraintes sont prévus sur les communes de Saint-Cyr-l'Ecole (78), Massy (91) et Chaville (92) avec le remplacement d'un autotransformateur 10/20 Kv.

- d'anticiper les risques climatiques, notamment, le risque crue.

Concernant le réseau BT

Le montant prévisionnel des investissements sur le réseau BT s'élève à 2,7 millions d'euros.

Les principales orientations d'investissement sont les suivantes:

- La modernisation du réseau en accentuant le renouvellement des câbles souterrains les plus sujets à incidents (neutre périphérique, gaine alu et câbles cuivre) en privilégiant les ouvrages à incidents avérés

Les principaux travaux liés au renouvellement ciblé des câbles souterrains les plus incidentogènes sont programmés en 2017 sur les communes du Raincy (93), de Noisy-le-Grand (93), Saint-Cloud (92), Meudon (92), le Vésinet (78) et le Blanc-Mesnil (93).

- Le renforcement du réseau en traitant les contraintes de tension et d'intensité avérées

Les principaux travaux de renforcement du réseau liés aux levées de contraintes sont prévus sur les communes de Vélizy-Villacoublay (78), Versailles (78), la Celle-Saint-Cloud (78) et Chelles (77).

- Le remplacement des équipements de postes HTA/BT afin d'assurer la sécurité des intervenants

Plusieurs chantiers liés au renouvellement d'équipements dans les postes HTA/BT sont quant à eux prévus sur les communes de Limeil-Brevannes (94), Massy (91), Garches (92), Longjumeau (91) et Verrières-le-Buisson (91).

Concernant les postes sources

Les postes sources situés en amont du réseau constituent les points d'entrée du réseau de distribution électrique et les maillons essentiels de la qualité et de la continuité de la desserte sur la concession. Le programme prévisionnel de travaux sur les postes sources alimentant la concession du Sigeif est basé sur les deux principaux axes d'investissement suivants :

- La création et le renforcement des ouvrages pour accompagner le développement en lle-de-France et faire face à l'augmentation des consommations

Ces actions consistent à renforcer la puissance électrique sur certains postes existants par le remplacement ou l'ajout de nouveaux matériels (transformateurs ou rames HTA).

Certains chantiers, déjà engagés en 2016, vont se poursuivre en 2017, sur les postes sources de Billancourt, Robinson, Chartreux, Montjay, Puteaux, Louveciennes ou Villiers-le-Bel.

D'autres chantiers débuteront au cours de l'année 2017, notamment sur le poste source de Rueil avec l'ajout d'un transformateur 225 Kv à la place des transformateurs 63kv et sur le Poste source de Saclay avec la construction du nouveau poste source avec deux transformateurs 70 MVA.

- La fiabilisation des ouvrages existants afin de réduire le risque de perte d'un poste source

Les principaux travaux d'investissements de fiabilisation concernent la reconstruction de jeux de barres HTB en bâtiment et le remplacement du matériel HTA présents dans les postes sources (rames, disjoncteurs, auxiliaires). Ces actions sont ciblées et hiérarchisées par niveau de risque.

Les travaux prévus en 2017 s'inscrivent dans la continuité de ceux engagés en 2015 et 2016

sur les postes sources de Massy, Grigny, Fanaudes, Rueil, Rungis, Le Pecq, Neuilly sur Marne, Vanves et Villeneuve Saint Georges.

Un nouveau chantier débutera en 2017 sur le poste source de Chatillon avec le remplacement de trois transformateurs 225/20 Kv de 100 MVA.

Sur le territoire de la concession, les principales réalisations attendues sont les suivantes :

Les principaux travaux HTA

PRINCIPAUX TRAV	AUX DE RENOUVELLEMENT HTA.			
Commune	Libellé	Linéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
BROU-SUR- CHANTEREINE	CPI - Traitement du départ Brou issu du PS Villevaude	2 775	2 775	504
MITRY-MORY	CPI-Traitement du départ Gressy issu du poste source Mitry-Mory	1 687	1 685	405
VILLEBON-SUR- YVETTE	CPI-Traitement du départ Villejust issu du poste source Montjay	1740	1 575	299
VAIRES-SUR- MARNE	CPI-Traitement du départ Vaires issu du poste source Villevaude	1 780	I 780	227
CHELLES	CPI-Traitement du départ Baignade issu du poste source Galères	1 390	1 390	217
VELIZY-	Renouvellement CPI - VILLACOUBLAY 1-2-3	1 348	1 370	183
LE CHESNAY	Renouvellement en coordination avec travaux Art8 Sigeif	2 042	2 032	160
RUEIL-MALMAISON	Renouvellement en coordination avec travaux Art8 Sigeif et pose OMT	1 389	1 237	150
LE BLANC-MESNIL	CPI-Traitement du départ Bourbe issu du poste source Le Bourget	1 660	1 380	125
VERSAILLES	Renouvellement CPI en coordination travaux voirie Pershing VERSAILLES	1 996	1 866	120

Commune	Libellé	Linéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
VERSAILLES	Remaniement réseau PS VERSAILLES	620	2 800	179
RUEIL-MALMAISON	Création de 4 OCRS (Organe de Coupure Réseau pour Sécurisation)	0	296	158
RUEIL-MALMAISON	Création de 4 OCRS (Organe de Coupure Réseau pour Sécurisation)	26	274	158
CHATOU	Création de 4 OCRS (Organe de Coupure Réseau pour Sécurisation)	631	1 204	150
RUEIL-MALMAISON	Création futur départ 20kV 2B52 SD BOULE zone 4b	7 352	5 5 2 5	150
RUEIL-MALMAISON	Création futur départ 20kV 2C65 SD BOULE zone 4a	6 276	3 560	150
RUEIL-MALMAISON	Création futur départ 20kV 2B35 SD BOULE Zone 4c	4 823	3 937	150
CROISSY-SUR-SEINE	Coordination Art 8 VERDUN CROISSY + 1 OCRS	212	235	66
RUEIL-MALMAISON	Renforcement départ 2856	772	772	40
NEUILLY-PLAISANCE	OCRS du poste EGOUTIER sur le départ PERREUX 15	49	49	25
MEUDON	Bouclage CHATILLON- MOULINEAUX (ZEBRES SUR KAMIKASES)	87	111	20
RUEIL-MALMAISON	Travaux de bouclage PS RUEIL et BUZENVAL (Zone 9 SD BOULE Restructuration DD)	0	60	15

Commune	Libellé	Línéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
SAINT-CYR-L'ECOLE	Dédoublement départ St Cyr de Saules (Phase 2 Saumon-Salin)	11 459	6 407	1 000
MASSY	Raccordements définitifs des départs sur PS Massy	5 980	11 210	295
SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT Jean Jaures	4 302	250	150
CHAVILLE	Remplacement de l'auto-transformateur 10/20KV CH Gros Chéne 7	505 *	1 468 *	83
VERSAILLES	Renouvellement CPI départ Michard pour levée de contraintes transit	320	310	48
VIROFLAY	Coordination voirie Herbron Viroflay	537	537	2

Principaux travaux BT

COMMUNE	LIBELLE	Linéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
LE RAINCY	renouv res BTA BARATIN LER	1 040	1 460	208
NOISY-LE-GRAND	renouv cable BTA COULON NLG	662	870	170
SAINT-CLOUD	Renouv BT Rue Dailly ST-CLOUD	870	1 810	126
MEUDON	Renouv Res BTS Rue Henri Barbusse Meudon AP	1 029	874	124
LE VESINET	Renouv Res BTS rue Thiers LE VESINET AP	804	661	97
VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouv Res BTS rue Mozart VelizyVilla	373	626	95
CHATOLI	Renouv BT rue maurice utrillo chatou	610	463	95
LE BLANC-MESNIL	LBM-NORMANDIE-E2/REM20	322	962	93
PRINCIPAUX TRAVAUX	DE RENFORCEMENT BT			
COMMUNE	LIBELLE	Linéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
VELIZY-VILLACOUBLAY	Renforcement Res BTS rue Mozart VelizyVilla	373	626	95
VERSAILLES	Renforcement BT rue des Prés au Bois Versailles	243	430	38
LA CELLE-SAINT-CLOUD	Renforcement Res 8TS Av l'acqueduc La-Celle- Saint-Cloud AP	195	145	21
CHELLES	Renforcement reseau CAMPANILE CHE	75	1	8

Principaux travaux postes HTA-BT

Commune	Libellé	Linéaire déposé en (m)	Linéaire posé en (m)	Montant prévisionnel 2017 (k€)
LIMEIL-BREVANNES	urg 2 - RENOVATION POSTE BEAUREGARD	-	-	36
LIMEIL-BREVANNES	urg 2 - REVOVATION POSTE COMBES	- 1	1.	36
MASSY	Rnv Cellule MY CANAD MASSY	30	30	20
MONTESSON	Rnv Cellule MO PAUL CEZANE 11_MONTESSON	30	30	18
GARCHES	Rnv Cellule GA 19 JANVIER 50 GARCHES	30	30	17
GARCHES	Rnv Cellule GA VIGNES 19 GARCHES	30	30	17
GARCHES	Rnv Cellule GA COTE SAINT LOUIS GARCHES	30	30	17
LONGJUMEAU	Rnv Cellule LG FOURMIS LONGJUMEAU	39	40	17
VERRIERES-LE-BUISSON	Rnv Cellule VR GROS PLATANE VERRIERES-LE-BUISSON	30	30	17
VERRIERES-LE-BUISSON	Rnv Cellule VR LES PRINCES VERRIERES-LE- BUISSON	30	30	17



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 33 (Ouest parisien) 09 69 32 18 35 (Est parisien);
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 34 (Ouest parisien) 09 69 32 18 36 (Est parisien);
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;
- les clients « Producteurs » : 09 69 32 18 00. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur;
- les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le

cadre d'une manifestation festive : 09 69 32 18 22.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 XX (XX correspondant aux 2 premiers chiffres du département).

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 %) (MAILLE ÎLE-DE-FRANCE)			
	2015	2016	
Accueil client	91,27%	90,50%	
Accueil raccordement	88,68%	86,57%	
Service Producteurs électricité	88,02%	88,50%	

L'efficacité de l'accueil téléphonique hors dépannage est mesurée à la maille de l'Ile-de-France.

En 2016, on constate un bon taux d'accessibilité de l'accueil client de 90,50% malgré une augmentation du nombre d'appels. Afin de fluidifier les appels, l'accueil distributeur et l'accueil raccordement testeront, en 2017, la solution « Appel ZEN » permettant aux clients d'être rappelés en cas de grande affluence sur la ligne.

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 XX (XX correspondant aux 2 premiers numéros du département).

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).

	Région		National	
	2015	2016	2015	2016
Taux d'accessibilité de l'accueil dépannage électricité (en %)	96,40%	96,50%	92,00%	92,50%
Nombre d'appels reçus par l'accueil dépannage électricité	296 126	319 024	2 052 664	2 070 449
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	96 536	100 309	656 121	675 423

Enedis dispose de 7 Centre d'Accueil Dépannage (CAD) répartis sur le territoire national. En 2016, 750 000 appels ont été reçus. Le Centre d'Appel dépannage d'Ile-de-France est le plus important de France.

Cette année encore, le Centre d'Accueil de Dépannage (CAD) d'Ile-de-France est le premier CAD de France en termes d'accessibilité globale et de traitement des appels sécurité. Il convient de rappeler qu'un numéro prioritaire (n° 0811 010 212) est mis à la disposition des collectivités. L'accessibilité s'améliore d'année en année en Ile-de-France et dépasse le taux d'accessibilité national.

Le CAD d'Ile-de-France montre, en effet, un taux d'accessibilité de 96,5% en 2016 pour un nombre d'appels reçus supérieur à 2015.

Le taux d'accessibilité pour les appels prioritaires émanant des pompiers, des forces de l'ordre, des établissements relevant de l'Agence Régionale de Santé est de 100%, et tous ces appels sont traités en moins d'une minute. Pour les appels des collectivités locales, le taux d'accessibilité est de 99,7% et ces appels sont traités en moins de trois minutes.

Depuis fin 2015, le CAD Ile-de-France répond aux appels du service Linky en semaine de 17h à 20h et le samedi de 8h à 20h.

Lors de la période de crue, entre le 30 mai et le 7 juin, au plus fort de la crise (25 000 foyers privés d'électricité), le CAD a reçu 35 000 appels de clients, 520 appels de pompiers, 270 appels de collectivités locales et déclenché 4 000 dépannages. Sur cette période, le taux d'accessibilité était de 93,1% et de 100% pour les appels prioritaires des pompiers, des

forces de l'ordre, des services relevant de l'Agence Régionale de Santé et des collectivités.

A noter qu'Enedis a reçu en 2016 une délégation chinoise de ka Shaanxi Local Electric Power Group (SPG) qui a été étonnée par le taux d'accessibilité atteint, grace aux outils qui permettent aux équipes de suivre le réseau national en temps réel et par les salariés qui sont à même de renseigner les clients dans différentes langues.

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	89,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	88,1%	Concession	83,6%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	88,2%	Concession	85,7%

Cette année, les indicateurs de satisfaction globale sont présentés à la maille de la concession contrairement aux années précédentes ou ils étaient produits à la maille de la région lle-de-France.

En 2016, les résultats de satisfaction globale pour les clients « Particuliers » et « Professionnels » sont légèrement en retrait des résultats nationaux mais se maintiennent à un bon niveau. Le rappel téléphonique systématique des clients se qualifiant de « *Pas du tout satisfait* » a été largement encouragé, afin qu'Enedis puisse intervenir au plus prêt de la réclamation.

Concernant les clients « Entreprises », le panel de répondants reste très faible et ne nous permet pas d'avoir une image fidèle de la satisfaction de nos clients. Des actions ont donc été mises en place afin d'encourager nos clients à s'exprimer.

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 : RACCORE	DEMENTS (en %)		
	Résultat national 2016	Maille	Résultat local 2016
Clients « Particuliers »	86,6%	Concession	85,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,3%	Concession	93,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,6%	Concession	90,3%

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.

On notera la poursuite de la progression de la satisfaction des clients « Entreprises ». Ce résultat est la conséquence de plusieurs actions mises en place par les équipes du Service Raccordement : création du portail raccordement Entreprises, spécialisation d'Interlocuteurs Raccordement sur les raccordements « Entreprises »...

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.



	Maille nationale 2016	Maille Île-de- france 2016
Clients particuliers	93,4%	95,4%
Clients professionnels (<=36 kVA)	92,8%	91,7%
Clients entreprises (> 36 kVA) C2-C4	91,7%	94,0%

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.

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*	92,6%	93,6%	4 630	4 946

^{*} 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	4,8%	3,6%	154
Relève et facturation	49,2%	47,5%	2 010
Accueil	1,8%	1,3%	55
Interventions techniques	18,9%	24,4%	1 034
Qualité de la fourniture	25,3%	23,2%	980
Total	100,0%	100,0%	4 233

L'activité générant le plus de réclamations reste la relève et la facturation du fait du nombre important de clients concernés même si un important travail a été entrepris par Enedis auprès des entreprises prestataires pour perfectionner leurs prestations de relève.

La taux de réponse aux réclamations sous 15 jours pour les clients particuliers et professionnels est de 93,6% en 2016 (contre 92,6% en 2015), soit au dessus des attendus du TURPE qui est de 90%, et ce grâce à un travail important de professionnalisation des agents en charge du traitement.

Afin de consolider ce chiffre en 2017, Enedis travaille à fluidifier la réponse aux réclamations grâce à la mise en place d'outils informatiques innovants permettant à la fois d'améliorer le pilotage et d'accéler le traitement.

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.



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.

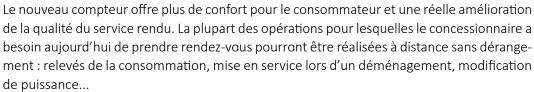
S'agissant du client, celui-ci dispose de conseillers Enedis dédiés pour répondre à toutes ses questions sur le compteur, sur les interventions ou les nouveaux services associés. Plus de 250 000 appels ont été reçus en 2016. Le client dispose également d'un espace sur le site internet d'Enedis pour s'informer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



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	51 416
Nombre de communes concernées	19
Nombre de compteurs ouverts aux services	25 953
Nombre de comptes clients ouverts*	415
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client**	282

^{*} Cumul du nombre de comptes client ouverts par les clients C5 (résidentiels ou professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.

A fin 2016, ce sont plus de 51 000 compteurs Linky qui ont été posés sur le périmètre du Sigeif, principalement sur les communes d'Aulnay-sous-Bois, Meudon, Sèvres, Chaville, Sevran, Noisy-le-Grand, Longjumeau, Viroflay, Saulx-les-Chartreux, Morangis et Chelles. Les prestataires en charge de la pose des compteurs travaillent en lien étroit avec les entreprises de recyclage qui assurent la collecte, le transport, le tri et la valorisation des compteurs déposés, emballages plastiques, et déchets divers (câbles, disjoncteurs, ...).

En parallèle du déploiement des compteurs, les équipes d'exploitation Enedis ont raccordé et posé plus de 400 concentrateurs dans les postes de transformation haute tension/basse tension afin d'assurer le bon fonctionnement de la chaine communicante Linky qui s'articule autour de deux technologies : la communication par Courants Porteurs en Lignes entre des « grappes » de compteurs et un concentrateur, et les échanges GPRS entre le concentrateur et le système d'information Linky Enedis.

Sur le périmètre du Sigeif, plusieurs actions spécifiques ont été menées à l'initiative d'Enedis

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

afin de communiquer auprès des clients et de préparer le déploiement du compteur :

- le recours à l'association Unicités dans le département de la Seine-Saint-Denis et le département du Val-de-Marne qui a mobilisé des jeunes en recherche d'emploi dans le cadre de contrats services civiques afin d'expliquer aux habitants le contexte de déploiement du compteur et ses avantages,
- la participation à des conseils municipaux comme à Meudon ou, si nécessaire, à des réunions publiques notamment à Morangis.

Enedis met en œuvre l'ensemble des actions nécessaires afin de garantir la sécurité des intervenants, des biens et des personnes. L'entreprise veille au quotidien à la satisfaction des clients en améliorant en continu la qualité des interventions réalisées via la réalisation de visites de contrôle, et l'animation de l'ensemble des acteurs sur les domaines de la sécurité et de la qualité. Les techniciens Enedis contrôlent ainsi plus de 3% des interventions réalisées par les entreprises prestataires, au moment de la pose ou a posteriori. Ce volume conséquent de contrôles est complété par l'obligation contractuelle des prestataires à mettre en place un système de contrôle interne (a minima 1% des poses à vérifier).

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.

Enedis prévoit en Ile-de-France la pose de plus d'1,2 million de compteurs Linky à fin 2017. A fin avril 2017, plus de 500 000 compteurs ont d'ores et déjà été posés.

A fin 2021, ce sont plus de 6,2 millions de compteurs qui sont à remplacer en Ile-de-France via les prestataires de pose Linky ou par les techniciens Enedis. La pose réalisée à l'interne par Enedis et appelée « pose en diffus » est réalisée sous certaines conditions sur l'ensemble de la région, avant le passage des prestaires pour éviter des interventions successives chez un même client (lors d'un raccordement neuf par exemple ou d'un changement de compteur à la demande du fournisseur), ou a posteriori afin de profiter d'une intervention programmée chez un client pour poser le compteur Linky, offrir les nouveaux services associés et compléter le déploiement sur l'ensemble du territoire.

Le plan de déploiement est construit par semestres de pose, avec le souci de répondre à un optimum technico- économique en veillant à :

- répartir les volumes de compteurs à poser en assurant une montée en charge progressive des constructeurs et des entreprises de pose en début de déploiement
- respecter les contraintes géographiques et techniques (notamment la communication des compteurs),
- limiter les coûts de déploiement et réduire les déplacements des entreprises de pose en évoluant sur des zones contigües, ...

Chaque semestre est composé de zones de déploiement correspondant à des mois de pose, qui sont affinées au plus tard un mois et demi avant le démarrage du semestre, afin de respecter un ensemble de critères visant à fiabiliser le déploiement (respect des périodes de relève, optimisation de la charge, ...).

Les équipes territoires Enedis mettent en œuvre des actions régulières de concertation et de partage sur le projet au plus près du terrain afin d'informer les collectivités locales et leurs administrés sur l'intérêt du déploiement Linky, et sur le caractère infondé des craintes et inquiétudes relayées par certains acteurs.

Afin de poursuivre cet effort d'explications et de communication, Enedis a mis à disposition des collectivités et des clients, la plaquette « Le compteur Linky, tout simplement » qui a pour objectif d'éclairer sur les intérêts du compteur, première brique des « smart grids » indispensable au développement des EnR, de la mobilité électrique, sans omettre de rassurer les clients sur les principales craintes exprimées.

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)	83,2%	88,2%	6,0%

On constate une amélioration du taux de réalisation des travaux dans les délais convenus avec un taux de 88,2%, soit une augmentation de 6% par rapport à l'année 2015.

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.

En 2016 la région lle-de-France a d'ores et déjà ouvert le portail raccordements aux clients BT d'une puissance supérieure à 36KVA afin de simplifier leur démarche et le suivi de leur affaire. Ce portail permet aux clients de suivre en temps réel leur affaire.

Les principales actions menées pour satisfaire davantage les clients d'Enedis sur le raccordement ont été en 2016:

- La mise en place d'Interlocuteurs Raccordements spécialisés pour répondre au mieux aux attentes des clients « Entreprises »,
- L'amélioration du jalonnement des outils de façon à afficher au client, sur le portail raccordement, les étapes prévisionnelles et les jalons franchis sur son projet de raccordement
- Une meilleure prise en compte des « dates de mise en service souhaitées » par les clients.





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 <i>(en k€)</i> (conces	SION)		
	Cf. Note	2015	2016
Recettes d'acheminement	1	233 173	240 01
Dont clients HTA		42 046	44 72
Dont clients BT ayant une puissance souscrite \leq 36 kVA		149 694	150 50
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		41 869	43 57
Dont autres		-436	1 19
Recettes de raccordements et prestations		9 383	9 81
Dont raccordements	2	5 596	6 20
Dont prestations	3	3 787	3 61
Autres recettes	4	6 804	6 71
Chiffre d'affaires		249 359	256 53
Autres produits		26 908	34 54
Production stockée et immobilisée	5	13 482	18 39
Reprises sur amortissements et provisions	6	11 869	13 05
Reprises sur amortissements		-	28
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		-	5
Dont autres types de reprises		-	22
Reprises sur provisions		-	12 77
Dont reprises de provisions pour renouvellement		-	94
Dont reprises d'autres catégories de provisions		-	11 83
Autres produits divers	7	1 557	3 09
otal des produits		276 267	291 08

	Cf. Note	2015	201
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		102 970	106 05
Accès réseau amont	8	48 810	49 80
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	15 772	15 19
Redevances de concession	10	3 914	3 70
Autres consommations externes	11	34 474	37 34
Matériel		7 426	12 26
Travaux		3 181	2 99
Informatique et télécommunications		3 848	4 23
Tertiaire et prestations		7 962	7 02
Bâtiments		8 277	8 73
Autres achats		3 779	2 08
mpôts, taxes et versements assimilés		14 729	15 84
Contribution au CAS FACÉ	12	8 087	8 16
Autres impôts et taxes	13	6 642	7 68
Charges de personnel	14	34 729	34 29
Octations d'exploitation		44 517	51 57
Dotation aux amortissements DP	15	21 458	22 12
Dont amortissement des financements du concessionnaire		-	12 54
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		-	9 57
Dont autres amortissements		-	
Dotation aux provisions DP	16	2 980	3 35
Autres dotations d'exploitation	17	20 079	26 10
Autres charges	18	7 027	7 96
Charges centrales	19	10 263	11 37
otal des charges		214 234	227 11
OTAL DES PRODUITS - TOTAL DES CHARGES (en k€) ((CONCESSION)		
	Cf. Note	2015	201
Montant	20	62 034	63 97

TOTAL DES PRODUITS - TOTAL DES CHARGES (en k€) (concession)			
	Cf. Note	2015	2016
Montant	20	62 034	63 971

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)	62 034	63 971
Charge supplémentaire	37 316	36 572
Produit supplémentaire	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	24 718	27 399

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.

Le chiffre d'affaires acheminement est de 240 M€ en 2016 contre 233 M€ en 2015 soit une hausse de 3%. Cette évolution reflète celle observée au niveau national, le chiffre d'affaires acheminement d'Enedis s'établissant à 12.701 M€ en 2016, en hausse de 296 M€ par rapport à 2015 (+2,4%). L'année 2016 a été impactée par un effet climat favorable avec des températures moyennes constatées inférieures de -0,2°C aux normales climatiques, versus un effet climat défavorable en 2015 (+0,3°C). Par conséquent, l'effet volume acheminé par Enedis d'environ 5,6 TWh en 2016 par rapport à 2015. A cette hausse liée aux volumes acheminés s'ajoute un effet prix favorable liée à l'indexation du TURPE 4, évolution des grilles tarifaires de +0,4% au 1er août 2015 et de +1,1% au 1er août 2016.

L'évolution de la rubrique «dont autres» représentant 0,5% du chiffre d'affaires acheminement est notamment motivée par l'enregistrement de produits à recevoir, de charges à payer et d'acheminement en compteur qui ne sont pas enregistrés nativement dans les segmentations de clients ci-dessus. Leur forte volatilité d'un exercice à l'autre justifie une telle variation.

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.

L'augmentation du poste de recettes de raccordement est à mettre en regard de l'accroissement du nombre de raccordements réalisés en 2016.

Ceux-ci ont augmenté en volume de 11,5% selon la décomposition présentée dans l'annexe 1.2 du CRAC relative au raccordement des clients.

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.

L'évolution de la rubrique «Production stockée et immobilisée» qui représente + 4,9 M€ soit + 36% entre 2015 et 2016 est à rapprocher de la hausse des investissements réalisés par Enedis au cours de l'année 2016. En effet, ces derniers ont augmenté de 30% sur la même période.

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 essen-



tiellement 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.

L'évolution de la rubrique «Reprise sur amortissements et provisions» est notamment due à :

- une reprise de provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour un montant de 28 M€ à l'échelle Enedis, constituée fin 2015 suite à l'annulation, le 27 Juillet 2015, par le Conseil d'Etat, des arrétés fixant les coefficients pour les années 2012, 2013 et 2014. La charge effectivement supportée par Enedis est de 48M€ (cf rubrique «Autres impôts et Taxes»).
- une augmentation des reprises de provisions relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 83 M€ (mise en oeuvre de décision du Cordis publiée au JO en Mars 2013). La charge effectivement supportée par Enedis est in fine de 104 M€ versus 81 M€ en 2015 et apparaît dans la rubrique «Autres charges d'exploitation».
- à la reprise partielle de la provision constituée au titre du changement d'identité sociale pour 29 M€.

Ces hausses sont partiellement compensées par la baisse de 66 M€ des reprises de provisions sur pensions (pour rappel en 2015, une reprise de provision pour avantages au personnel avait été réalisée pour 101 M€, suite à la signature d'un accord avec ENGIE relatif au mécanisme de compensation lié aux avantages en nature énergie)

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 49,8 M€ en 2016 contre 48,8 M€ en 2015 soit une augmentation de 2%. Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'Enedis s'élevant à 3.374 M€ en 2016, en augmentation de 62 M€ par rapport à 2015 (3.312 M€), soit +1,8%. Cette hausse est majoritairement due à un effet climat (en cohérence avec l'évolution du chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport.

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 15,2 M€ en 2016, en baisse de 0,6 M€ par rapport à 2015 (15,7 M€), soit-4%. 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 particulièrement 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.

La rubrique «Redevance de concession» affiche une diminution de 207 k€ soit- 5% résultant :

- d'une diminution de la redevance d'investissement (R2) pour :-236 k€
- et d'une augmentation de la redevance de fonctionnement (R1) pour +29 k€

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 ».

L'évolution de la sous-rubrique «Achats de matériel» est due à une révision des règles de gestion concernant le matériel acheté par l'intermédiaire de nos plates formes d'approvisionnement SERVAL. Auparavant ces achats de matériels étaient ventilés sur chacune des Directions Régionales au prorata de leurs activités métiers. En 2016 la répartition est effectuée plus finement selon les approvisionnements propres à chacune d'elle.

L'évolution de la sous-rubrique «Achats d'informatique et télécommunication» de 0,4 M€ résulte de 2 facteurs :

- l'accroissement des dépenses de frais d'étude, de développement et de maintenance des applications informatiques,
- une répartition plus importante de ce poste de dépense sur les concessions de l'Ilede-France du fait de leur part prépondérante au niveau national.

La diminution de la sous rubrique «Achats tertiaires et de prestations» de 0,9 M€ (entièrement répartis) s'explique par 2 facteurs :

- une diminution des dépenses relevant de cette catégorie de 5,3% à la maille nationale,
- une répartition plus importante de ce poste de dépense sur les concessions de l'Ilede-France du fait de leur part prépondérante au niveau national.

La variation de la sous rubrique «Autres achats» en 2016 est due a une erreur d'enregistrement de la RODP en 2015. Le montant de cette redevance a été surévaluée, par erreur, en 2015, de 1,5 M€.

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.

La rubrique «Autres Impôts et Taxes» augmente de 1 M€ entre 2015 et 2016 essentiellement en raison :

- d'une augmentation de la contribution d'Enedis au FPE (+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»),
- et de la hausse des taxes locales (Contribution Economique Territoriale, Imposition Forfaitaire sur les transformateurs et Taxe Foncière).

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 la rubrique «Autres dotations d'exploitation» augmente de + 6 M€ à la maille concession entre 2015 et 2016.

Cette augmentation est due à trois principaux éléments :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations relevant du domaine propre en lien avec l'évolution du parc immobilisé,
- une augmentation des dotations aux provisions pour pensions,
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables relative à l'acheminement de 2016 supérieure à celle comptabilisée à fin 2015.

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.

La rubrique «Autres charges» affiche une hausse de 941k€ soit +13% entre 2015 et 2016. Cette hausse est notamment due à l'impact des avoirs émis par Enedis en faveur des fournisseurs d'énergie dans le cadre de l'irrécouvrabilité de la part acheminement (cf. commentaires 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.

L'évolution de la rubrique «Charges centrales» de 1,1 M€ est motivée par :

- une hausse des dépenses d'informatique et télécommunication,
- une hausse des achats tertiaires et prestations notamment concernant les frais d'affranchissement liés au déploiement des compteurs Linky,
- une hausse des dépenses de Mécenat (exposition Magritte au centre Pompidou, collectif «Adoptons les comportements qui sauvent» sur le thème de la protection civile).

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.

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

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clef de répartition principale des montants répartis (**)	Valeur de la clé principale (en%)
Recettes d'acheminement	238 812	1198	Au prorata du localisé	1,6%
Raccordements	6 211	-10	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Prestations	3 602	15	Au prorata du localisé	1,7%
Autres recettes	124	6 587	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Production stockée et immobilisée	12 006	6 386	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Reprise sur amortissements et provisions	732	12 325	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont reprisés d'amortissement de financements du ancédant	45	.7	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont autres types de reprise sur amortissements	0	229	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	687	256	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	11 833	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Autres produits divers	g	3 096	Au prorata du nombre de clients	14,3%

N/A = Non Applicable

^(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'Îtem considéré (généralèment la DR)

^(**) Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clefs de répartition interviennent

	Adams and add and d		Classic advantation	
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clef de répartition principale des montants répartis (**)	Valeur de la clé principale (en%)
Accès au réseau amont	0	49 805	Au prorata des consommations	13,9%
Achats d'énergie	0	15 193	Au prorata des consommations	14,6%
Redevances de concession	3 707	.0	N/A	
Matériel	6 950	5 318	Clé composite Investissements/longue	17,8%
Travaux	2 347	652	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Informatique et télécommunications	0	4 237	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Tertiaire et prestations	0	7 028	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Bâtiments	0	8 733	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Autres achats	748	1 334	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Contribution au CAS FACE	8 167	D	Modalités de calcul du montant des	14,8%
Autres impôts et taxes	2 959	4 722	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Charges de Personnel	4 991	29 303	Clé composite investissements	14,3%
Dotations aux amortissements DP	21 493	628	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont amortissements des financements du concessionnaire	11 924	624	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	9 570	4	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Dotations aux provisions DP	3 230	123	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Autres dotations d'exploitation	0	26 102	Au prorata du nombre de clients	14,3%
Autres charges	1 355	6 613	Au prorata du nombre de clients	14,3%



LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

ELÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (concession)	
	2016
Produits	3 144
Charges	4 253
Produits - charges	-1 109

Au niveau national, le résultat exceptionnel est de 71 M€. Il est essentiellement composé des dotations et reprises liées aux amortissements dérogatoires.

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.

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

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	211 507	106 475	105 032	331 219	76 212
Dont aérien	275	194	81	617	283
Dont souterrain	211 232	106 281	104 951	330 602	75 929
Canalisations BT	210 815	97 451	113 363	316 831	69 008
Dont aérien	21 906	15 814	6 092	47 906	18 915
Dont souterrain	188 908	81 637	107 271	268 925	50 093
Postes HTA/BT	74 744	50 891	23 854	111 181	26 432
Transformateurs HTA/ BT	24 041	13 481	10 560	35 708	6 981
Compteurs Linky	4 029	57	3 971	4 029	0
Autres biens localisés	13 435	8 912	4 523	17 278	1 286
Branchements/ Colonnes montantes	252 213	99 027	153 186	320 245	22 485
Comptage	41 901	29 048	12 854	41 901	0
Autres biens non localisés	2 858	1 434	1 424	2 998	41
Total	835 543	406 777	428 766	1 181 389	202 445

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 (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2016		
Canalisations HTA	205 566	6 311	915	-1 285	211 507		
Dont aérien	275	0	0	0	275		
Dont souterrain	205 290	6 311	915	-1 285	211 232		
Canalisations BT	203 613	6 469	1 387	-655	210 815		
Dont aérien	21 965	119	29	-208	21 906		
Dont souterrain	181 648	6 350	1 358	-448	188 908		
Postes HTA/BT	72 546	2 261	83	-145	74 744		
Transformateurs HTA/ BT	23 354	824	30	-168	24 041		
Compteurs Linky	5	4 030	0	-6	4 029		
Autres biens localisés	12 984	475	9	-33	13 435		
Branchements/ Colonnes montantes	245 427	7 350	1 343	-1 906	252 213		
Comptage	44 307	1 205	0	-3 611	41 901		
Autres biens non localisés	2 940	337	0	-419	2 858		
Total	810 742	29 262	3 767	-8 227	835 543		

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)	418 287	428 766	2,5%			
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	210 715	222 595	5,6%			

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			
	2015	2016	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	163 852	171 024	4,4%

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	371 424	377 195	1,6%			

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	207 169	202 445

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.

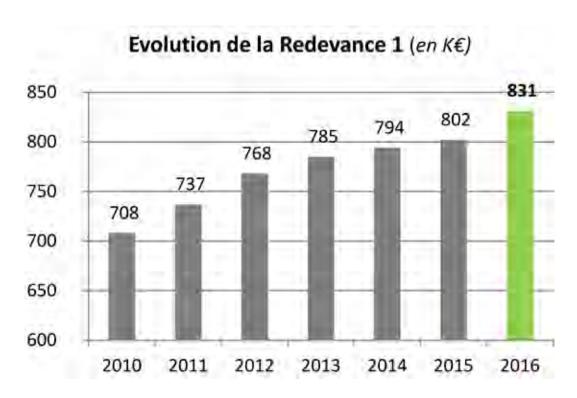
Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

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

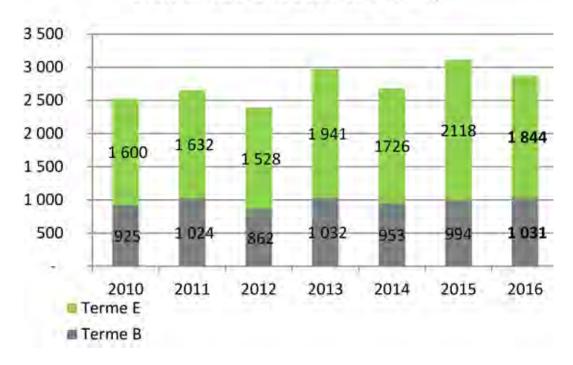
MONTANTS DES PARTS R1 ET R2 (en €) (CONCESSION)				
	2015	2016	Variation (en %)	
Part R1	802 331	831 327	3,6%	
Part R2	3 111 581	2 875 596	-7,6%	

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



Le montant de la redevance de fonctionnement (R1) versée par le concessionnaire à l'autorité concédante est de 831 K€ en 2016, soit une progression de 4% par rapport à 2015.

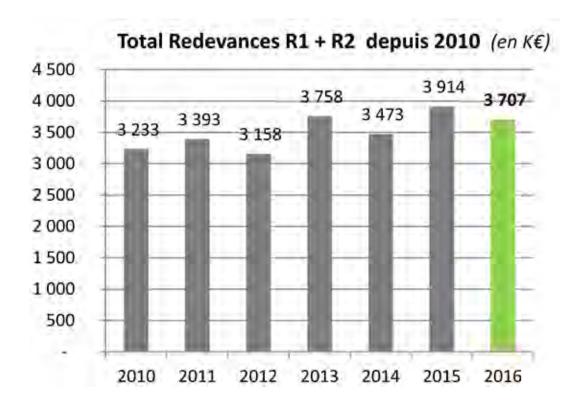
Evolution de la Redevance 2 (en K€)



Le montant de la redevance d'investissement versée par Enedis à l'autorité concédante s'élève à 2 875 k€ en 2016 (contre 3 112 K€ en 2015), soit une diminution de 8 %. Cette redevance est versée par le concessionnaire à l'autorité concédante sur la base de travaux d'enfouissement de réseaux BT et d'éclairage public sous la maîtrise d'ouvrage des collectivités mandatés en année N-2.

La diminution de la redevance R2 de 236 K€ (-8%) s'explique par la baisse du terme E de 13 % (1 844 k€ en 2016 contre 2 118 K€ en 2015) compensée partiellement par une augmentation du terme B de 4% (1 031 k€ en 2016 contre 994 K€ en 2015).

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



Le montant total des redevances versées par Enedis à l'autorité concédante au titre de l'année 2016 s'élève à 3 707 K€, soit une baisse de 5% par rapport à 2015 essentiellement due à la baisse de la redevance d'investissement.

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 €) (c	ONCESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	2 298 378	1 860 197	-19,1%

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

1.	Les indicateurs de suivi de l'activité	120
2.	La liste détaillée des travaux réalisés en 201	6 134
3.	Vos interlocuteurs chez Enedis	148

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Variation (en %)
Postes Distribution Publique	4 455	4 478	4 520	4 556	4 627	4 497	-2,8%
Réseau Haute Tension A (km)	3 537	3 550	3 588	3 609	3 698	3 702	0,1%
Dont réseau HTA aérien (km)	17	14	13	13	13	13	0,0%
Réseau Basse Tension (km)	4 890	4 919	4 941	4 963	5 062	5 083	0,4%
Dont réseau BT aérien (km)	1 386	1 362	1 341	1 317	1 324	1 313	-0,8%
Dont réseau BT aérien nu (km)	605	591	579	567	568	562	-1,1%
Dont réseau BT aérien nu faible (km)	8	8	7	7	7	7	0,0%
% de réseau aérien / réseau total	16,6%	16,2%	15,9%	15,5%	15,3%	15,1%	-1,1%

RÉSEAU HTA (en m) (concession)			
	2015	2016	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 684 726	3 689 031	0,1%
Réseau torsadé	157	157	0,0%
Réseau aérien nu	13 299	13 299	0,0%
Réseau total aérien	13 456	13 456	0,0%
Total réseau HTA	3 698 182	3 702 487	0,1%
Taux d'enfouissement HTA	99,6%	99,6%	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*	4 627	4 497	-2,8%
Total postes HTA/BT	4 627	4 497	-2,8%
Dont postes sur poteau	14	14	0,0%
Dont postes cabines hautes	23	22	-4,3%
Dont postes cabines basses	2 327	2 250	-3,3%
Dont autres postes	2 263	2 211	-2,3%

^{*} 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	3 737 801	3 770 147	0,9%
Réseau torsadé	756 061	750 448	-0,7%
Réseau aérien nu	568 393	562 365	-1,1%
Dont fils nus de faibles sections	7 171	7 109	-0,9%
Réseau total aérien	1 324 454	1 312 813	-0,9%
Total réseau BT	5 062 255	5 082 960	0,4%
Taux d'enfouissement BT	73,8%	74,2%	0,5%

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)		
	2015	2016
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	18	18
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	0

^{*} 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	502	550	350
≥ 10 ans et < 20 ans	493	581	333
≥ 20 ans et < 30 ans	1 098	1 398	802
≥ 30 ans et < 40 ans	614	334	732
≥ 40 ans	995	2 220	2 280

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	45 931	37 919
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	45 931	37 919
Dont pour information		
Extension	11 929	12 139
Renouvellement*	16 923	16 792
Renforcement	17 079	8 988

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

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONC	ESSION)	
	2015	2016
Souterrain	39 175	33 777
Torsadé	1 968	2 020
Aérien nu	112	0
Total	41 255	35 797
Dont pour information	-	-
Extension	27 575	20 391
Renouvellement*	11 021	14 231
Renforcement	2659	1175

^{*} 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 (CONCI	ESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,3	6,4	1,2%
Dont réseau aérien	0,1	0,1	47,4%
Dont réseau souterrain	5,4	4,8	-10,3%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	12,1	14,2	17,1%
Dont réseau aérien	2,1	2,6	22,8%
Dont réseau souterrain	6,5	7,7	18,4%
Nombre de coupures sur incident réseau	1 250	1 262	1,0%
Longues (> à 3 min)	862	956	10,9%
Brèves (de 1 s à 3 min)	388	306	-21,1%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	423	381	-9,9%
Nombre sur réseau BT	389	353	-9,3%
Nombre sur réseau HTA	34	28	-17,6%
Temps moyen	9	9	3,8%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

	2015	2016	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> 3 min), toutes causes confondues	912	19	-97,9%
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à un incident situé en amont du réseau BT	611	0	
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	0	
Affectés par plus de 4 coupures brêves toutes causes confondues	4 741	8 765	84,9%
Coupés pendant plus de 3h, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	36 535	41 711	14,2%
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures en durée cumulée sur l'année, suite à un incident situé en amont du réseau BT	10 220	11 714	14,6%
Coupés pendant plus de 6 heures consecutives, toutes causes confondues	10 776	13 340	24,7%

La fréquence des coupures

FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,7	0,7	3,2%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,6	0,6	-5,5%

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 %) (conc	ESSION)	
	2015	2016
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	0,0%
Taux de départs HTA > 5 %	0.2%	0.2%

LE DÉTAIL DES PARTICIPATIONS DU CONCESSIONNAIRE AUX TRAVAUX ARTICLE 8 SOUS MAÎTRISE D'OUVRAGE DU SIGEIF

Commune	Montant article 8 (en €
AULNAY-SOUS-BOIS	61 675
Rue du Havre	31 115
Avenue M. Berteaux	30 560
BALLAINVILLIERS	8 001
Route de la Grange aux Cercles	8 001
BOIS-D'ARCY	55 762
Rue d'Arcy	55 762
CHAMPLAN	11 438
Av.Division Leclerc	11 438
CHATOU	15 163
Avenue de Verdun	15 163
CHAVILLE	132 105
Quartier Darin	132 105
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	54 178
Rue de l'Ile de Conge	54 178
COURTRY	18 346
Rue Bergerie Ruelle Poltron	18 346
CROISSY-SUR-SEINE	36 945
Avenues de Wailly et Carnot	36 945
FONTENAY-LE-FLEURY	17 138
Rue des Acacias	17 138
GARCHES	76 682
Rue de Buzenval	20 010
Boulevard du Général de Gaulle	34 951
Rue de la Porte Jaune	21 721
LA CELLE-SAINT-CLOUD	77 575
Avenue des Gressets TL	16 131
Avenue des Gressets TZ	34 686
Rue Couturier et Grande Rue	26 758

Commune	Montant article 8 (en €)
LE BLANC-MESNIL	55 038
Rue Santos Dumont	55 038
LE VESINET	8 064
Route de Montesson	8 064
MAISONS-LAFFITTE	8 111
Impasse de la Huchette	8 111
MANDRES-LES-ROSES	15 784
Rue de Rochopt	15 784
MARGENCY	31 701
Rue Louis Muret	9 738
Rue des Piquettes	27 363
MAROLLES-EN-BRIE	54 499
Avenue Louis Wallé TZ	54 499
MASSY	152 865
Rue Jean Jaurès	32 954
Rue des Ruelles	24 355
Quartier Gambetta	95 557
MEUDON	55 901
Rue de la Roue	30 100
Avenue Paul Bert	25 801
NEUILLY-PLAISANCE	22 004
Rue du Maréchal Foch	22 004
NOISY-LE-GRAND	52 653
Quai de la Rive Charmante	52 653
RUEIL-MALMAISON	80 479
Avenue Paul Doumer	18 430
Rue Bernard Palissy	31 196
Rue Lamartine	35 853

Commune	Montant article 8 (en €)
SERVON	30 754
Rue Florian	30 754
SEVRAN	31 788
Allée des Peupliers	31 788
SEVRES	154 633
Avenue Beau Site	71 634
Rue Fernand Pelloutier	14 276
Rues Ernest Renan et de la Garenne	68 724
VAUCRESSON	96 761
Avenue du Clos Toutain	22 197
Avenue Théry	18 419
Avenue de la Celle St Cloud	19 800
Avenue de Villeneuve	36 346
VERRIERES-LE-BUISSON	59 438
Rue Estienne d'Orves	15 810
Avenue LEON MAUGE	43 628
VERSAILLES	248 230
Route de Rueil	105 450
Ruelle De La Ceinture	9 085
Rue Augusta Holmes	43 475
Bvd de la Porte Verte	33 846
Avenue Mirabeau	56 374
VIROFLAY	131 083
Rue du Louvres	41 303
Rue Joseph Chaleil	43 163
Rue Viroflay	46 617
TOTAL	1860 196

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 raccordements ci-après :

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉ	ÉALISÉS (CONCESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 132	1 270	12,2%
Dont raccordements BT indivi- duels sans adaptation de réseau	888	933	5,1%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	2	97	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	242	240	-0,8%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	121	125	3,3%
En HTA	17	21	23,5%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	1 270	1 416	11,5%

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 :

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	56	62	11,5%	

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 I	KVA (sans adaptation de réseau) ((CONCESSION)	
	2015	2016	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	33,6%	60,3%	79,7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires) PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptati	28 on de réseau) (concession)	41	43,3%
	2015	2016	Variation (en %,
Taux de devis envoyés dans les délais	73,5%	76,0%	3,4%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	29	34	18,3%

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	37	51	37,8%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	1	-

1.3. 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 ciblaient 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 visà-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	97,6%	98,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,5%	99,5%

QUALITÉ DE LA PRESTATION DE RELÈVE DES COMPTEURS BASSE TENSION : RÉGION ILE DE FRANCE				
	2015	2016		
Proportion de compteurs accessibles à la relève	53,20%	52,21%		
Nombre de clients avec téléreport	137 308	141 616		
Taux de compteurs avec absence du client (en %)	5,35%	5,23%		
Taux de compteur sans relevé physique ou communication par le client (en %)	3,33%	2,90%		

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Catégorie	Tension	Niveau de	Clients	
categorie	Tension	puissance*	Contrats	Prestations couvertes
C1		> 250 kW	CARD	Acheminement
C2	нта	> 230 KW	Contrat unique	
C3		< 250 kW		A. b. and in a second of the s
C4	27	> 36 kVA		Acheminement + Fourniture
C5	BT	≤ 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

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Depose (m)	Pose (m)	Montant (€
HTA	MITRY-MORY	Racc HTA, REPARTITEUR, 17 MW, MITRY	- 0	6 000	426 223
BT	MITRY-MORY	Racc BT C5 Indiv-SP	1.4	960	129 705
BT	WISSOUS	Racc BT C4/144 KVA/E S.D./WS	-	387	110 036
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif Vertical 155lots-Sci noisy I	20	305	109 106
BT	TREMBLAY-EN-PRANCE	Création Poste DP-ParisAsia		1926	96 732
BT	MASSY	BUREPrise EOTPRRO DR IDFO			96 399
BT	CHAVILLE	Racc 154 logts coeur boisé Chaville	-	365	90 285
BT	NOISY-LE-GRAND	Race Collectif		534	83 323
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif Vertical 111 lots		115	82 510
BT	RUEIL-MALMAISON	Raccordement BT Collectif-RUEIL MALMAISON		760	80 240
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Racc Collectif Vertical 3lots+15G_47-53 l'europe	80	250	77 917
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif Vertical 131Lots-Kaufman-Tremblay	-	330	76 161
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc Collectif Vertical 138L/BOUYGUES/LIMEI.		110	69 630
BT	SEVRAN	Racc Collectif Vertical 82 -Batigere-Sevran	19.	645	66 672
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc BT C4-SCI 22 Einstein-Le blanc		495	66 211
BT.	MORANGIS	Racc BT C4/ /SCEA LA GIRONDE/M		8	65 557
BT	SERVON	Racc Collectif Vertical 10 lots-Sas JSE-Ser	-	230	65 235
BT	MASSY	Racc BT C5 Collectif/LOGIAL/MY	-1.5	150	63 747
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Racc LotB1b Bouygues Zac ChRenard		233	63 648
BT	SERVON	Raccor BT C5 indiv-Sccv HQ-Servon		1372	62 176
ВТ	VELIZY-VILLACOUBLAY	Racc Collectif Horizontal 4lots_25/27Av Louis Breg	-	410	62 064
BT	MORANGIS	Racc BT C5 Collectif/BOUYGUES/MG	-	255	61 544
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc Collectifectif 49lots-SCI Clos Breva	- 2	45	60 904
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Race Lot B1a Marignan Zac ChRenard	100	245	60 835
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc Collectif Vertical 100 LOTS/SCCV SISL	-	395	55 764

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	VILLEBON-SUR-YVETTE	Racc Collectif Vertical 3 Lots+SAS PARC DE	-	940	55 437
BT	MORANGIS	BUReprise EOTPRRO DR-IDFO			55 329
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Racc Collectif Vertical 20lots+1SG_11Villacoublay	- 4	180	55 195
BT	VILLEPINTE	Race collectif Vertical lots-Immobiliere-Vi	-	112	54 452
HTA	ROCQUENCOURT	ZAC du Bourg deRocquencourt	4	718	53 507
BT	FONTENAY-LE-FLEURY	Racc 120 logts KAUFFMAN Zac Levant	-	~	53 042
BT	SERVON	Racc BT C5 Indiv-AFTRP-Servon		945	52 987
BT	JOUY-EN-JOSAS	Racc Collectif Vertical 22+1SG+1C4_5/7 Jean Jaure		95	52 643
BT	VERSAILLES	Racc C4 _10RueAndre Chenier		100	52 520
BT	SEVRAN	Racc Collectif Vertical 69Lots-SCCV-Sevran	-	212	52 145
BT	MANDRES-LES-ROSES	Racc Collectif/EMMAUS/MANDRES LESROSES		388	52 124
BT	ORSAY	Racc Collectif Vertical xlots-Bouygues-Orsay	-	179	51 537
BT	VIROFLAY	Racc Collectif Vertical S5lots+3SG_3de la cote	4	10	50 469
BT	RUEIL-MALMAISON	Race BT COLL-SARL LDI-RUEIL MALMAISO		260	50 188
BT	ROCQUENCOURT	Racc Arc Promotion ZacRocquencourt		165	50 158
BT	LE RAINCY	Racc Collectif, Bouygues	5	405	49 565
ВТ	BOISSY-SAINT-LEGER	Racc Collectif/SCI BOISSY/BOISSY ST LEGER		100	49 433
HTA	MEUDON.	Racc HTA, DS CAMPUS, 2500kW, VELIZY		320	48 924
BT	VERSAILLES	Sup & Déplacement d'Ouvrages Brt_18RueRICHAUD	28	28	46 411
BT	SAINT-CLOUD	Racc BT C5 Collectif/VINCI IMMO/SC	-	22	46 251
BT	SEVRAN	Racc Collectif-Sci Sevran-Sevran	-	210	44 504
HTA	VERSAILLES	ZAC Versailles Chantiers - Phase II		304	44 071
BT	BOIS-D'ARCY	Racc Collectif-ZAC CROIX BONNET-LOT UA12a	-	-	43 866
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc Collectif BT-SNC MARIGNANRES-REUILM	1	585	43 412
BT	NOISY-LE-GRAND	Race Collectif-I3F-Noisy le grand	-	80	43 371
BT	MARCOUSSIS	Racc BT C4-Travaux Publics de l'Esso		175	43 221
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif Vertical 60 Lots-SCI Tremblay	-	120	42 557
BT	MASSY	Racc BT C5 Collectif/CRCA/MY	-	20	41 993
ВТ	VIROFLAY	Racc CollV174Tbc+14SG_6Av VERSAILLES		373	41 812
BT	LIMEIL-BREVANNES	Race Collectif/SCCV LIMEIL VILLE NUANCES/		270	41 631
ВТ	VERSAILLES	Racc Collectif Vertical 16lots Gare SNCF Vers Cha		176	41 487
BT	COURTRY	Racc BT Collectif-chemith-courtry		170	41 376

Tensio	n Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	MONTESSON	Race BT COLL-BATYLLIS-MONTESSON	0	150	41 278
BT	VERSAILLES	Racc CollectifecV 60 LotsRue de Limoges	0	20	41 246
BT	VERSAILLES	Racc C4 _S3Rue des Chantiers	0	180	40 845
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif Vertical lots-Snc Cogedim-No			40 810
BT	LE BLANC-MESNIL	DP C2-C4-Conseil Gal-blanc mesnil-AD	330	320	40 552
BT	MITRY-MORY	Race Collectif Horizontal 22 lots-Alliance po	.0	180	40 116
HTA	WISSOUS	ZAC Parc d'Activités Haut de Wissous II	0	1800	39 853
HTA	RUEIL-MALMAISON	Race HTA, LE NEWTON, RUEIL	0	28	39 226
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Race BT C4-Logicor Ioren-Aulnay sous	5	450	38 879
HTA	LE CHESNAY	Racc HTA, DECATHLON, SODKW, LE CHES	0	32	38 115
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif Vertical 03 lots-Kaufman & Br	0	157	37.733
BT	LIVRY-GARGAN	Racc Collectif Vertical 14Lots-Logirep EGH-	0.	116	36 463
BT	VILLEPINTE	Race Collectifectif lots-Sci Soukaina-Vil	0	0	36 384
BT	CHAVILLE	Race BT C4/240 KVA/SCCV SALENGRO/CH	.0	30	36 155
HTA	MEUDON	Race HTA-REGION IDF	0	42	35 862
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc BT C4-SAS Blanc Mesnil Distribi	0	110	35 830
HTA	VIROFLAY	Tramway CVV - Gare ViroflayRG - PR09	0	445	35 681
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Travaux sur poste DP C2-C4-Conseil général-Aulnay-AD	230	295	35 664
BT	WISSOUS	Racc Poste DP 4 Zac Haut Wissous II	25	270	35 391
BT	SAINT-CLOUD	BUREprise EOTPRRO DR IDFO			34 562
BT	CHELLES	Racc Collectif Vertical 87 LOTS/NEXICHELLES	0	880	34 392
вт	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Racc BT COLL-SIEMP-LA CellulesuleE ST CLOUD	0	0	34 311
BT	VILLEPINTE	Racct Collectif/BOUYGUES/VILLEPINTE	0	300	33 924
HTA	VIROFLAY	Tramway CVV - Gare ViroflayRive Droite	0	156	33 886
HTA	MORANGIS	Racc HTA, EDIPOST, 750kW MORANGIS	0	286	33 607
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc BT C4-Consell D-Noisy Le Grand	35	64	33 551
ВТ	LIMEIL-BREVANNES	Racc BT C4-SODES-Limeil Brevannes	32	195	33 518
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Racc Collectif Vertical 186lots+5Sg_4 Grange Dame	.0	355	32 704
ВТ	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL -SCIRUEIL 2-RUEIL MALM			32 638
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc BT C4/INCET/AULNAY SOUS BOIS	σ	170	32 370
ВТ	VILLEPINTE	Racc Collectif-FRANCE HABITATION-VILLEPIN			32 337
ВТ	MEUDON	Racct BT C5 Collectif/SEM 92/MD	0	80	32 270

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
НТА	MEUDON	Coordination SIGEIF Rue de la Roue MEUD déplacement d'Ouvrages	505	510	37 326
HTA	FONTENAY-LE-FLEURY	renforcementorcement entre ARAMIS et BERLIOZ	228	228	36 359
HTA	VERSAILLES	Renouvellement Départ ROYAL	1 065	1 065	36 077
HTA	VERSAILLES	Coordination - Molière VERSAILLES	490	490	35 571
HTA.	NOISY-LE-GRAND	Etude départ PONCEAUX-zone 1	60	390	35 414
BT	VAUCRESSON	RenouvellementRéseau BT BdRépublique_Vau	695	567	34 319
HTA.	BOIS-D'ARCY	CoordinationArticle SArcy BOIS D'ARCY	230	230	33 935
BT	VERSAILLES	RenouvellementAérien BT Rue Mollère.	246	246	33 866
HTA.	NOISY-LE-GRAND	renforcementorcement Vision 21-22 (ex d321/m6334	526	526	33 716
ВТ	VERSAILLES	renforcement BT VSARTSAllée Capucins	300	300	33 710
HTA	NOISY-LE-GRAND	Etude départ PONCEAUX	3 890	6 550	32 032
HTA	NEUILLY-PLAISANCE	OMT DP GYPoste Source Poste Source N.MAR DEPART CARRIE	-	-	30 055
HTA	SEVRAN	OMT DP DAUPHIN Poste Source PRIME DEPART FEVE			29 941
HTA.	CHELLES	securisation Poste Source de neuilly secteur 9	3 066	2 390	29 920
BT	MONTFERMEIL	contrainte I miroir FER 2015		135	29 347
HTA	BOIS-D'ARCY	OMT DEPART SAULES TREMBLAY 2/2	~	4	29 110
HTA	RUEIL-MALMAISON	NANTE -Remplacement Disjoncteur, FPR			29 030
BT	CHAVILLE	Rénovation BT Vétustes	209	215	28 533
HTA.	CHELLES	OMT DP JACINTHE Poste Source GALER DEPART SABLON			27 981
ВТ	VILLEPINTE	Renovation BT DEP B ET D POSTE VACHE/VLP	329	170	27 299
HTA	LE BLANC-MESNIL	OMT DP PAUL Poste Source BZGET DEPART BOWLIN	-		26 298
HTA	LE CHESNAY	OMT Départ LOUVECIENNES C3737	~		26 275
ВТ	LIMEIL-BREVANNES	LIM-ARGILE-P-1/SEC24			26 138
HTA	RUEIL-MALMAISON	Passage du DPRU MICHELET 18 en CA	72	144	25 693
HTA	SEVRES	Coordination HTAArticle 8 Sigelf Croix Boss	343	345	25 459
BT	VILLEPINTE	Rénovation POSTE TOURMALINE/SOEUR/VLP	÷	-	25 423
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	RenouvellementRéseau BT Rue ChdeGaulle	161	161	25 252
НТА	SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT DEPART SAULES V FONTENAY	8	-	24 373
BT	VERSAILLES	RenouvellementRéseau BTS rue de la Parois	1 365	1 245	23 787

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc CollectIf-Amodev- Noisy le grand	0	48	24 086
вт	LE BLANC-MESNIL	Racc COLL/SARL SAFE POP/BLC MESNIL	0	261	23 813
BT	MASSY	DP Lot D Cogedim Place Grand Quest	0	5	23 809
ВТ	MASSY	Racc BT C5 Collectif/MASSY GP/MY	O	5	23 683
BT	ROCQUENCOURT	Racc Lot 3 Zac du bourgRocquencourt	0	0	23 461
BT	SEVRES	Race BT C5 EXTENSION/STE TRANSPORTS	0	180	23 297
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif- Logirep- Tremblay en Fra	0	200	23 265
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif Vertical xlots-SCCV LELINA-No.	0	35	23 196
вт	CHELLES	Racc Collectif- Sccv ChellesAulnoy- Che	0	500	22 948
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc Collectif-SCIC Habitats Solidaires	0	195	22 714
BT	MAISONS-LAFFITTE	SARICA SODEARIF MAISONS LAFFITTE	0	65	22 671
BT	EPINAY-SOUS-SENART	Racc BT Collectif-SA D'HLM OSICA Gro	0	150	22 550
BT	SEVRAN	Racc BT C4-Lomarec-Sevran	0	227	22 423
BT	EPINAY-SOUS-SENART	Racc BT Collectif-SA D'HLM OSICA Gro	0	55	22 291
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL - PERI OSSART -RUEIL	0	400	21 910
HTA	VILLEPINTE	Déraccordementordementposte SOCRAM	0	30	21 718
BT	CARRIERES-SUR-SEINE	Augmentation Puissance C4-CARRIERES	80	80	21 704
BT	SEVRAN	Racc Collectif Vertical 3lots-Sci ffc-Sevra	O	190	21 586
HTA.	SAINT-CLOUD	Race HTA, TRIPODE -ST CLOUD	0	36	21 564
81	SAINT-CYR-L'ECOLE	Racc DP 9 SE GUYNEMER Zac ChRenard	0	10	21 554
BT	MASSY	CREATION POSTE DP2 LOT 18 FRANCIADE	0	34	21 262
вт	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif Horizontal lots-SCJ Promo-Trem	.0	80	21 077
BT	SAULX-LES-CHARTREUX	Race Collectif Vertical 6 lots-SNIEP-Saulx	108	108	20 719
HTA	WISSOUS	Race HTA, FPGL, , WISSOUS	0	82	20 597
BT	CHELLES	Racc BT C4-SCI NALISO-CHELLES	0	100	20 580
BT	MASSY	CREATION POSTE DP1 LOT 1A FRANCIADE	0	116	20 495
ВТ	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif -Osica-Tremblay En France	0	35	20 377
BT	MEUDON	Déplacement d'Ouvrage sN-CG-PENICHE	0	350	20 144

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
PS-	MASSY	MASSY - Flabilisation poste			6 467 953
P5-	RUEIL-MALMAISON	RUEIL - Fiabilisation +Rames			1 077 074
PS	GARCHES	BUZEN :Remplacement TR 314			683 446
P5.	BALLAINVILLIERS	CHART -Ajout transformateurs etRame			606 188
PS	MASSY	MASSY - Passage en PCCN			559 923
BT	VERSAILLES	RenouvellementRéseau BT_Paroisse_VERSAILL	2 190	2 190	501 140
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2B35 SO BOULE 4c	4 823	3 937	488 933
PS.	BALLAINVILLIERS	CHART - Création PEI			417 204
HTA	VERSAILLES	RemaniementRéseau Poste Source VERSAILLES	620	2 800	295 773
HTA	BROU-SUR- CHANTEREINE	Renouvellement Cäble Papier imprégné incidentogène de	2 166	3 135	251 349
PS	NOISY-LE-GRAND	RICHA -Ajout de condensateurs			245 537
HTA	LONGJUMEAU	Câble Papier imprégné incidentogène MASSY-VIGNESAUX	1 373	1 280	193 141
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	Rénouvellement Câble Papier imprégné Départ MEUDépla	1 217	1 230	190.614
HTA	GARCHES	Suppression desAccessoires sous-sol Poste Source	1 000	2 300	183 153
HTA	VERSAILLES	Coordination voirie Pershing VERSAILLES	1996	1 866	177 787
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouvellement Câble Papier imprégné - VILLACOUBLAY :	1348	1370	172 195
BT	LE CHESNAY	Renouvellement BT_Rue Corneille_Le C	725	725	164 694
BT	MEUDON	Renouvellement Bt souterrain_Avenue du Chat	1 599	1 098	162.810
HTA	VIROFLAY	Avenue du Générale LECLERC	1562	1 095	161 327
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2C65 SD BOULE 4a	6 276	3 560	154 300
BT	VERSAILLES	B25 78646 Avenant CuNu_RuesAbel Lau	432	370	154 034
PS-	MASSY	MASSY -RPT RPD			140 637
HTA	CHAMPLAN	Renouvellement sorties de source de MASS	15 583	16 260	129 754
ВТ	MEUDON	92048Rénovation BT GA St exupery-Acadia	1 441	1 190	129 120
HTA	MORANGIS	Creation PC entre CHANVRE & SAINFOIN VAL	555	600	124 108

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
HTA	VERRIERES-LE-BUISSON	Renouvellement Cable Papier imprégné Rue Jules CHOPIN	556	489	117 463
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	RenouvellementRéseau BT rue G.Philipe ST	706	530	115 750
BT	VERSAILLES	RenouvellementRéseau souterrain Rue Lafaye	701	387	106 096
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	Renouvellement Câble Papier imprégné incidentogène dé	2 166	3 135	104 101
BT	VAUCRESSON	Rénovation BTRue Lenotre	1 728	1 160	103 882
BT	MAISONS-LAFFITTE	Renouvellement Cāble BT_Rue Carnot	1 127	1 127	103 732
HTA.	RUEIL-MALMAISON	Suppression Cáble Papier Imprégné Départ 1823	483	875	96 578
HTA	GARCHES	Modif. Structure HERON BECASSE (2/8EG)	2 299	2.500	93 767
BT	VILLEPINTE	Poste DP PINSONS Départs.D-F-G-H-E/r. C.	712	609	93 557
BT	MEUDON	Rénovation BTAvenue Du Bois	1 094	1 094	89 068
87	CHELLES	Rénovation cable BTA2 FRIEDLAND CHE	372	345	88 265
RTA	EPINAY-SOUS-SENART	V.BEL-Cellules FPR.			86 612
BT	LE BLANC-MESNIL	Rénovation DEP G MONIQUE/LBM	634	570	84 224
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2B52 SD BOULE 46	7 352	5 525	83 929
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	CONTRAINTE NONNEVILLE Départ B/AUN	5	250	79 693
PS-	RUEIL-MALMAISON	RUEIL-Ajout TR /20 kV			77 385
87	VILLE-D'AVRAY	Renouvellement BT GaineAlu Rue desvallieres	476	476	77 356
BT	SAINT-CLOUD	Rénovation BT R Laval &R Pasteur	545	645	73 554
HTA	MASSY	Dévoiement des cables HTA pour Poste Source MASSY	~	-	72 759
BT	CHELLES	Rénovation cable BTA3 FRIEDLAND CHE	235	250	71 897
HTA.	MASSY	Remplacement HTA coupure MY MARCEL	1 009	1 235	71 064
HTA	VILLEPARISIS	CABLE HTAS 146 HS	509	509	70 628
PS	EPINAY-SOUS-SENART	EPINS - Fiabilisation, Ripages			62 934
BT	VERSAILLES	route de StCyr-RenouvellementRéseau BT_VERSAI	705	705	61 363
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	OMT DP BEAUJOLAIS PS PRIMEVERES DEPART F	-	-	61 271
BT	MEUDON	RenouvellementRéseau BTS RueLarris MEUDéplacement :	394	450	60 600
BT	CHELLES	Rénovation cable BTA1 FRIEDLAND CHE	147	150	60 331

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pase (m)	Montant (€
HTA	MARGENCY	CoordinationArticle B BERTHELOT-MARGENCY	428	428	60 134
HTA	GAGNY	Sécurisation Poste Source neuilly secteur 4-10	1 980	1070	57 270
HTA	GAGNY	Sécurisation Poste Source Neuilly SECTEUR 4-7	2 840	2 0 1 5	56 596
ATH	VERSAILLES	CoordinationArticle & Porte Verte Versailles	927	927	55 408
HTA	WISSOUS	Bouclage MASSY-Perrou 21-22 /RUNGIS-Ari		4 3 2 0	54 366
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Rénovation DEP I ET H DENIS/MOULIN/AUN	585	300	53 445
BT	MONTFERMEIL	Rénovation cable BTA PERVENCHES FER	238	320	53 424
HTA	GARCHES	renforcement des cables HERON BECASSE	1 029	1170	53 128
HTA.	GARCHES	Structure 19 JANVIER HERON-BECASSE (4/8)	2 065	1 800	53 128
BT	LE CHESNAY	Renouvellement BT Rue Ernest Poste Sourceichar	185	185	52 978
HTA.	VERSAILLES	CoordinationArticle 8 Yves Le COZ Versailles	1 060	1 060	46 256
HTA	LIVRY-GARGAN	Renouvellement Câble Papier împrégné încidentogène "ne	800	358	46 104
HTA.	VIROFLAY	Coordination voirie Jules HERBRON VIROFL	537	537	45 123
PS-	CHELLES	Poste Source GALERE-Remplacement TCT HTB2			44 689
BT	CHAVILLE	Renouvellement BT souterrain_Avenue Salengr	307	487	44 553
HTA	SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT JEAN JAURES (2-5)	4 302	250	44 545
HTA.	RUEIL-MALMAISON	CoordinationArticle 8AV BONAPARTERUEIL	2 110	2 110	44 311
BT	MASSY	Renouvellement BT Poste MY BOURGOGNE	509	286	44 135
HTA	VERSAILLES	Suppression Câble Papier imprégné Départ RESERVOIR	224	224	42 770
НТА	RUEIL-MALMAISON	Refection du fonçage sous EnfouissementRéseau BT- Article 86 (Dép 2C18)	170	180	42 703
HTA	SAINT-CYR-L'ECOLE	CoordinationArticle & V SARDéplacement d'OuvragesU-St	397	280	42 576
HTA	LIVRY-GARGAN	OMT DP CHARTRES Poste Source C.BOI DEPART LADA			41 708
HTA.	VILLEPARISIS	Renouvellement en CoordinationAvec lAffaire BT	285	285	41 514
HTA	RUEIL-MALMAISON	CoordinationArticle & Paul Déplacement d'Ouvrages UME	452	452	40 097
HTA	GARCHES	Sécurisation-BUZENVAL 16 OCRS GA 19 JANVIER	-	-	39 189
BT	CHATOU	Rénovation BTARue M. Berthelot	215	215	38 358
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Renouvellement BT GaineAlu_Av de Versailles	307	307	38 211
HTA	LE BLANC-MESNIL	PAL DP PLANQUETTE SOURCE LE BOURGET DEPA	~		37 761
HTA	LE BLANC-MESNIL	Renouvellement cables Pc PU Pm de plus de 40Ans			37.745

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
HTA	MEUDON	Coordination SIGEIF Rue de laRoue MEUD déplacement	506	510	37 326
HTA	FONTENAY-LE-FLEURY	d'Ouvrages renforcement orcement entre ARAMIS et BERLIOZ	228	228	36 359
HTA	VERSAILLES	Renouvellement Départ ROYAL	1 065	1 065	36 077
нта	VERSAILLES	Coordination - Molière VERSAILLES	490	490	35 571
HTA	NOISY-LE-GRAND	Etude départ PONCEAUX-zone 1	60	390	35 414
ВТ	VAUCRESSON	RenouvellementRéseau BT BdRépublique Vau	695	667	34 319
HTA	BOIS-D'ARCY	CoordinationArticle 8Arcy BOIS D'ARCY	230	230	33 935
ВТ	VERSAILLES	RénouvellementAérien BT Rue Molière.	246	246	33 866
HTA	NOISY-LE-GRAND	renforcementorcement Vision 21-22 (ex d321/m6334	526	526	33 716
BT	VERSAILLES	renforcement BT VSARTSAllée Capucins	300	300	33 710
HTA	NOISY-LE-GRAND	Etude départ PONCEAUX	3 890	6 550	32 032
HTA.	NEUILLY-PLAISANCE	OMT DP GYPoste Source Poste Source N.MAR DEPART CARRIE	-	-	30 055
HTA	SEVRAN	OMT DP DAUPHIN Poste Source PRIME DEPART FEVE			29 941
HTA	CHELLES	securisation Poste Source de neuilly secteur 9	3.066	2 390	29 920
BT	MONTFERMEIL	contrainte i miroir FER 2015	-	135	29 347
HTA	BOIS-D'ARCY	OMT DEPART SAULES TREMBLAY 2/2		-	29 110
HTA	RUEIL-MALMAISON	NANTE -Remplacement Disjoncteur, FPR			29 030
ВТ	CHAVILLE	Rénovation BT Vétustes	209	215	28 533
HTA	CHELLES	OMT DP JACINTHE Poste Source GALER DEPART SABLON	-	-	27 981
ВТ	VILLEPINTE	Rénovation BT DEP B ET D POSTE VACHE/VLP	329	170	27 299
HTA	LE BLANC-MESNIL	OMT DP PAUL Poste Source BZGET DEPART BOWLIN	-	-	26 298
HTA	LE CHESNAY	OMT Départ LOUVECIENNES C3737		-	26 275
ВТ	LIMEIL-BREVANNES	LIM-ARGILE-P-1/SEC24			26 138
HTA.	RUEIL-MALMAISON	Passage du DPRU MICHELET 18 en CA	72	144	25 693
HTA	SEVRES	Coordination HTAArticle 8 Sigeif Croix Boss	343	345	25 459
ВТ	VILLEPINTE	Rénovation POSTE TOURMALINE/SOEUR/VLP	-	-	25 423
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	RenouvellementRéseau BT Rue ChdeGaulle	161	161	25 252
HTA	SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT DEPART SAULES V FONTENAY	-		24 373
BT	VERSAILLES	RenouvellementRéseau BTS rue de la Parois	1 365	1 245	23 787

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	OMT DP LILIUM Poste Source PRIME DEPART FENNEC	~	-	23 235
BT	SEVRAN	Rénovation DEP BT SIMOUN/SEVRAN/SVN	894	480	22 906
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	CONTRAINTE JUST DEP C/COUT/AUN	-	144	22 859
HTA	VERSAILLES	Création départ Poste Source VERSAILLES	28	1 100	22 372
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	OMT DEPART VERSAILLES BREGUET	-		22 331
HTA.	BOIS-D'ARCY	Bouclage CHENE 1-3 & CACTUS 1-2	2 031	17 615	22 203
HTA.	LE BLANC-MESNIL	Câble Papier imprégné-Traitement du départ Bourbe	1 560	1.380	21 759
PS	CHENNEVIERES-SUR- MARNE	BZGET -Rénovation centrale incendie			21 709
HTA	GAGNY	DNL/GAG/PARMENTIER/COOKE-OMT			21 464
HTA	VIROFLAY	Coordination volrie Sente Gare VIROFLAY	788	782	21 022
HTA	MONTESSON	3 OMT sur le départ LEPECQ-C409			21 003
HTA	MARGENCY	OMT FUTUR FANNY de FANAUDE			20 993
HTA	NEUILLY-PLAISANCE	Sécurisation Poste Source Neuilly secteur 7	-	-	20 972
HTA	MAISONS-LAFFITTE	OMT PART CORMEILLES C3434			20 700
ВТ	VILLEBON-SUR-YVETTE	Prog Travaux VILLEBON-DP QUEBEC BALTIQUE			20 696
HTA	MAISONS-LAFFITTE	OMT PART CORMEILLES C3737			20 551
HTA	BOISSY-SAINT-LEGER	ZUD Securisation VSG SONNETTE PI 5-6-7	2 133	2 856	20 160
НТА	NEUILLY-PLAISANCE	OMT DP BONAPARTE Poste Source N,MAR DEPARTAVRON			20 078

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

BT SEVRES RD7Aménagement-Quai Stalingrad zone B C 6 170 6 170 BT CHAVILLE EnfouissementRéseau BT-Article 8 SIGEIF VSRUEIL 880 625 BT VERSAILLES EnfouissementRéseau BT-Article 8 SIGEIF VSRUEIL 880 625 BT MASSY EnfouissementRéseau BT-Article 8 SIGEIF Rues Gambetta, Ferry BT SEVRES Renovation Poste SV GRANDERUE 99 BT MAISONS-LAFFITTE Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris BT MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AVDu Beau Site 584 380 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN MARNE Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SQUS-BOIS Renovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 BOISSY-SAINT- Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépase (m)	Pose (m)	Montant (€
BT CHAVILLE SIGEIF_QuartierDarin_Chavi BT VERSAILLES EnfouissementRéseau BT-Article & SIGEIF VSRUEIL BT MASSY EnfouissementRéseau BT-Article & SIGEIF_Rues Gambetta, Ferry BT SEVRES Renovation Poste SV GRANDERUE 99 BT MAISONS-LAFFITTE Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris BT MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article & SIGEIF_AVDU Beau Site 584 380 CHENNEVIERES-SUR MARNE BT LE CHESNAY Déplacement D'Ouvrages DEPLRES_2AV Charles De Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article & SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'Ouvrages De branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'Ouvrages Réseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article & RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article &/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	SEVRES	RD7Aménagement-Quai Stalingrad zone B C.	6 170	6 170	221 371
BT MASSY EnfouissementRéseau BT-Article 8 SIGEIF_Rues Gambetta, Ferry BT SEVRES Renovation Poste SV GRANDERUE 99 BT MAISONS-LAFFITTE Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris BT MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site 584 380 CHENNEVIERES-SUR MARNE BT LE CHESNAY Déplacement D'Ouvrages DEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/liMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BDIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 Rued'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Renovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	CHAVILLE		1115	915	132 105
BT SEVRES Renovation Poste SV GRANDERUE 99 BT MAISONS-LAFFITTE Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris BT MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site 584 380 CHENNEVIERES-SUR MARNE BT LE CHESNAY Déplacement D'Ouvrages DEPLRES_2AV Charles De Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Rénan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'Ouvrages De branchement/IIIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'Ouvrages Réseau HTA - ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	VERSAILLES	EnfouissementRéseau BT-Article 8 SIGEIF VSRUEIL	880	625	105 450
MAISONS-LAFFITTE Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site 584 380 CHENNEVIERES-SUR MARNE Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	MASSY		520	370	95 557
BT MEUDON Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0 184 215 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site 584 380 CHENNEVIERES-SUR MARNE Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGÁN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	SEVRES	Renovation Poste SV GRANDERUE 99			93 670
BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site 584 380 BT CHENNEVIERES-SUR Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Rénan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SQUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	MAISONS-LAFFITTE	Déplacement D'Ouvrages PosteRichelleu_Rue Paris			84 723
BT CHENNEVIERES-SUR MARNE BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	MEUDON	Déplacement D'Ouvrages /SEMADS/MD [D321/0	184	215	78 652
BT LE CHESNAY Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle 435 515 BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	SEVRES	Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDu Beau Site	584	380	71 634
BT SEVRES Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Renan-Garenne SV 709 659 BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 ROISSY-SAINT-	ВТ		Enfouissement Réseau BT-Article 8/FOSSEVERT-CHN			70 000
BT LONGJUMEAU Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F 260 260 BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210	BT	LE CHESNAY	Déplacement D'OuvragesDEPLRES_2AV CharlesDe Gaulle_	435	515	68 914
BT LIVRY-GARGAN Déplacement D'OuvragesRéseau HTA -ERDF - Prolongation 382 394 BT BDIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 BOISSY-SAINT-	BT	SEVRES	Enfouissement Réseau BT-Article 8 SIGEIF Rénan-Garenne SV	709	659	68 724
BT BOIS-D'ARCY Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY 651 355 BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 BOISSY-SAINT-	BT	LONGJUMEAU	Déplacement D'OuvragesDe branchement/IIMMOBILIERE 3F	260	260	62 984
BT AULNAY-SOUS-BOIS Rénovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 BOISSY-SAINT-	BT	LIVRY-GARGAN	Déplacement D'Ouvrages Réseau HTA - ERDF - Prolongation	382	394	62 893
BT LE BLANC-MESNIL Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF 366 210 BOISSY-SAINT-	BT	BOIS-D'ARCY	Enfouissement Réseau BT Article 8 RueD'Arcy BOISD'ARCY	651	355	55 762
ROISSY-SAINT-	BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Renovation POSTE MARDELLES/CHAPTAL/AUN			55 343
BOISSY-SAINT-	BT	LE BLANC-MESNIL	Enfouissement Réseau BT-Article 8/SANTOS-LBM/SIGEIF	366	210	55 038
LEGER ENFOLISSEMENT RESEAU BT-ARTICLE BY WALLE-BOY/SIGEIF 443 123	ВТ		Enfouissement Réseau BT-Article 8/WALLE-BOI/SIGEIF	443	123	54 499

nsio	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
ВТ	VEUZY- VILLACQUBLAY	DéplacementD'OuvragesRES_2AvenueDe l'Europe	2 086	1 560	49 371
ВТ	VIROFLAY	Enfouissement Réseau BT-Article 8_Rue Madeleine_Viroflay	219	195	46 617
ВТ	MONTFERMEIL	Déplacement D'OuvragesRéseau HTA-BT-ERDF-Prolongation T	483	370	45 423
BT	MONTFERMEIL	Déplacement D'OuvragesRéseau HTA/ERDF/T4/Montfermeil	307	241	45 006
BT	VERRIERES-LE- BUISSON	Enfouissement Réseau BT-Article 8_Av Léon Maugè	500	425	43 628
BT	VIROFLAY	Enfouissement Réséau BT-Article 8 SIGEIFRue J.Chaleil	229	186	43 163
вт	MORANGIS	Rénovation Cellule HTA_Poste "MG1			43 036
вт	VIROFLAY	Enfoussement Réseau BT-Article 8 SIGEIFRueDu Louvres	291	247	41 303
BT	VELIZY- VILLACOUBLAY	Déplacement D'OuvragesDepl Poste_2AveDe l'Europe		140	40 449
ВТ	LIMEIL-BREVANNES	Enfouissement Réseau BT-Article 8/WILSON-LIM/SIGEIF	379	457	40 000
ВТ	SAULX-LES- CHARTREUX	Programme travaux 15 SAULX LES CHARTREUXDP CAP			39 832
BT	RUEIL-MALMAISON	Déplacement D'OuvragesRESEAU BT-SNCR L FONTAINES-RUEIL	770	230	37 552
ВТ	CROISSY-SUR-SEINE	Enfoulssement Réseau BT-Article 8 SIGEIF CR WAILLYEt CARNC	252	80	36 945
ВТ	VAUCRESSON	Enfouissement Réseau BT-Article &_SIGEIF_Av Villeneuve_VC	448	440	36 346
BT	RUEIL-MALMAISON	EnfouissementRéseau BT-Article 8_SIGEIF_Rue Lamartine_RUE	310	235	35 853
BT	VIROFLAY	DéplacementD'Ouvrages T6, GARE VIROFLAYRD	259	158	35 702
вт	MASSY	Ren Cel HTA_MYESTIENNEDéplacementD'Ouvrages			35 616
ВТ	GAGNY	Rénovation poste SEGRETTIN GAGNY			35 570
ВТ	GARCHES	Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_BoulevardDu Géné	480	393	34 951
ВТ	LA CELLE-SAINT- CLOUD	Enfouissemen tRéseau BT-Article 8_SIGEIF_AvDes Gressets T2	654	290	34 686
BT	LIVRY-GARGAN	Déplacement D'OuvragesRéseau HTA BT-ERDE-Prolongation T	871	905	33 756
BT	GAGNY	Rénovationation HTA Poste GAY GAG			33 445
BT	MASSY	Enfoulssement Réseau BT-Article 8 SIGEIF MYRUE JEAN JAURE:	360	140	32 954
ВТ	SEVRAN	Enfouissement Réseau BT-Article 8/PEUPLIER-SVN/SIGEIF	318	285	31 788
ВТ	MASSY	Déplacement D'OuvragesDe branchement HTA/SEM MASSY/N	415	415	31 727

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

ension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	RUEIL-MALMAISON	Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_Rue Bernard Paliss	236	235	31 196
BT	AULNAY-SOUS-BOIS-	Enfouissement Réseau BT-Article 8/HAVRE-AUN/SIGEIF	257	66	31 115
BT	WISSOUS	Déplacement D'Ouvrages HTA pourADP ZACAvernaise	580	580	30 867
BT	SERVON	Article 8 SERVONRUE FLORIAN	249	249	30 754
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Enfourssement Réseau BT-Article 8/BERTEAUX-AUN/SIGEIF	205	215	30 560
HTA	LIVRY-GARGAN	Cable papier hta vétusteDe 1949	347	350	30 103
BT	MEUDON	EnfouissementRéseau BT-Article 8_RueDe laRoue_MD	234	105	30 100
вт	NOISY-LE-GRAND	Déplacement D'Ouvrages-Ligne 15-OA POS-Noisy Le Grand	100	130	30 008
BT	VAUJOURS	Enfouissement Réseau BT-Article 8/TOURNELLE-VJR/SIGEIF	70	255	30 000
BT	LIMEIL-BREVANNES	Enfouissement Réseau BT-Article 8/PASTEUR-LIM/SIGEIF	325	235	30 000
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Déplacement D'OuvragesRéseau BT - France Habitation -	242	30	29 403
ВТ	RUEIL-MALMAISON	Déplacement D'Ouvrages RESEAU BT-PARIS COUNTRY-RUEIL- MAL	60	60	29 117
вт	MARGENCY	Enfouissement Reseau BT-Article 8 SIGEIF MARGENCY PIQUET	210	280	29 011
BT	LONGJUMEAU	Renouvellement Cellules uleule LG FOURMIS_LON			26 771
BT	LA CELLE-SAINT- CLOUD	Enfouissement Réseau 8T-Article 8_SIGEIF_Rue CouturierEt Gra	271	280	26 758
BT	MEUDON	Enfouissement Réseau BT-Article 8_SIGEIF_MD_Paul BERT	140	140	25 801
BT	CHELLES	Enfourssement Réseau BT-Article 8/VERDEAUX-CHE/SIGEIF	160	180	25 000
BT	LE VESINET	Rénovation Cellulesuleule HTAVS LA FONTAINE 12			24 757
ВТ	VELIZY- VILLACOUBLAY	Déplacement D'Ouvrages HTADalle Louvois	220	115	24 477
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	DéplacementD'OuvragesRéseau BT-Mairie-Aulnay sous Bois	105	105	24 214
BT	VILLEBON-SUR- YVETTE	Programme Travaux-VILLEBON-DP LAROCHE			23 659
BT	VILLEPINTE	Rénovation POSTEAGATE/FRANCE/VLP			23 071
BT	CHENNEVIERES-SUR- MARNE	Déplacement D'OuvragesRéseau BT-Bouygues-Chenneviere	90	90	22 759
BT	VILLEPARISIS	Déplacement D'OuvragesRéseau BT-SCCV GAIA-Villeparisis-	75	76	22 199
BT	VAUCRESSON	Enfouissement Réseau BT-Article & SIGEIF VCAvenueDu Clos T	280	100	22 197

ensio	n Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€
BT	VILLEPINTE	Déplacement D'OuvragesRéseau BT-SCCV-Villepinte	92	30	22 089
ВТ	MORANGIS	Déplacement D'OuvragesDe branchement/OURS BLANC/MG	-	210	22 072
BT	MONTFERMEIL	Déplacement D'OuvragesRéseau HTA-ERDF/Prolongation T4/	335	270	22 018
ВТ	GARCHES	Enfouissement Réseau BT-Article &_SIGEIF_RueDe la Porte Jau	228	120	21 721
BT	SEVRAN	DéplacementD'OuvragesRéseau BT-Mairie-Sevran	96	155	21 661
BT	MONTFERMEIL	DéplacementD'OuvragesRéseau HTA - ERDF - Prolongatio	512	644	21 406
BT	MASSY	DéplacementD'Ouvrages HTA-BT Place Victor Basch	400	440	21 267
BT	MONTFERMEIL	DéplacementD'OuvragesRéseau HTA/ERDF/T4/Montfermeil	796	460	21 186
BT	LIMEIL-BREVANNES	EnfouissementRéseau BT-Article 8/JAURES-LIM/SIGEIF	73	93	21 005
BT	RUEIL-MALMAISON	DéplacementD'OuvragesRESEAU BT -GIMCOVERMEILLE-RUEIL	M		20 986
BT	MONTESSON	Renouvellement: Cellulesule HTA poste MO PAUL CEZANE 11			20 053
ВТ	GARCHES	EnfouissementRéseau BT-Article 8_SIGEIF_RueDe Buzenval_G/	286	260	20 010

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

3. Vos interlocuteurs chez Enedis

VOS INTEREDOLITEURS CHEZ ENEDIS					
Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone	Courriel		
COURTY Sylvie	Directeur Régional le de France Quest	01.30.57.80.00	sylvie.courty@enedis.fr		
LANGLET Guillaume	Directeur Territorial des Hauts de Seine	01.42.91.00.10	guillaume.langlet@enedis.fr		
BERCHOLZ Cerise	Chargé de Portefeuille SIGEIF	01.58.86.88.10	cerise.bercholz@enedis.fr		









1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017	15 2
1.1. Les faits marquants 20161.2. Les perspectives et enjeux pour 2017	152 165
2. Les clients de la concession	168
2.1. Les tarifs réglementés de vente2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	168 173
3. La qualité du service rendu aux clients	176
 3.1. La satisfaction des clients 3.2. Les conditions générales de vente 3.3. La relation avec les clients 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les à maîtriser leur consommation 3.5. La facturation 3.6. Le traitement des réclamations 	176 182 184 aider 189 192 198
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	202
 4.1. L'aide au paiement 4.2. L'accompagnement social des clients 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'én et de l'amélioration de l'habitat 4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalis 	212
par EDF 5. Les éléments financiers de la concession	214 220
5.1. Le chiffre d'affaires 5.2. Les coûts commerciaux	220 221

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.



EDF ET FRANCE URBAINE SIGNENT UN ACCORD

Un accord a été conclu par EDF avec France Urbaine, le 29 juin 2016, par lequel les parties prenantes se sont accordées sur les principes qui guideront les négociations contractuelles entre le

concessionnaire et les collectivités adhérentes de France Urbaine. Il s'agit de la première étape d'un dialogue appelé à se poursuivre pour ensemble améliorer la qualité des relations entre les collectivités concédantes et leur concessionnaire dans l'intérêt des clients du service concédé.



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 Jéhanno, 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 ! »



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 deu-

xième 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.

EDF partenaire des associations de consommateurs en Île-de-France

15 juin 2016 : 1ère Réunion avec les associations de consommateurs.

21 associations étaient présentes ainsi que 10 représentants de l'UFC sur différents départements de la région. Divers sujets ont été abordés durant cette réunion, entre autres :

- Les réclamations et les réussites de la région sur les chantiers réalisés.
- L'actualité de la solidarité avec la fin de trêve : présentation du plan d'action des équipes solidarité pour agir durant la trêve hivernale pour accompagner le client vers une solution de paiement et éviter une augmentation de sa dette.
- Le déploiement Linky. Enedis était présent afin de répondre aux principales interpellations liées à Linky.

15 décembre 2016 : 2nde Réunion avec les associations de consommateurs.

Réunion en présence de Fabrice COUTENAY, Directeur Marketing IDF, et de 15 représentants (UFC 75 - 78 - 94 - 91 - 92, CDAFAL 75, ORGECO 75, CLCV 94 et 75, AEDIC 75, SLC 75, et ADEIC 75). De nombreux échanges ont eu lieu autour de la prochaine arrivée du chèque énergie (retour sur l'expérimentation en cours), de l'application EDF&Moi avec une démonstration de l'application en réunion et des sujets d'actualités avec le Directeur Marketing autour des TRV.



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 «, dévelop-

pée 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.

LES CENTRES DE RELATION CLIENT D'EDF EN ÎLE-DE-FRANCE : TOUJOURS PLUS OUVERTS ET ENGAGÉS

En 2016, EDF a renforcé son ouverture des Centres de Relation Client (CRC) vis-à-vis des clients eux-mêmes, d'autorités concédantes, d'élèves & d'étudiants, de salariés issus d'autres Directions, et des familles des salariés. Cette ouverture vise à mieux faire connaître l'organisation mise en place par l'entreprise pour répondre aux demandes des clients, dans une volonté de transparence et de valorisation de métiers parfois mal connus.



Dans le cadre de la Semaine Ecole-Entreprise, organisée par le Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la recherche, plusieurs CRC franciliens ont accueilli, cette année encore, des élèves et/ou étudiants sur leurs sites. Cette initiative vise à améliorer leur connaissance des métiers de la relation client, secteur économique important en France mais dont l'attractivité reste faible. Tous les CRC d'EDF

se situent sur le territoire national et bénéficient du label Responsabilité Sociale de l'Entreprise, des atouts qu'il est important de mentionner.

Des collégiens de 3^{ème} du collège Buffon (Paris 5^{ème}) et des étudiants de BTS Négociation Relation Client du lycée Jules Siegfried (Paris 10^{ème}) se sont rendus sur le CRC de Paris Avron; des lycéens de l'école Jean Moulin à Vincennes sur celui de Noisy-le-Grand (93); des étudiants de BTS Management des Unités Commerciales sur celui de Lieusaint (77).

La 4^{ème} édition de « **la Relation Client en Fête** », organisée par l'Association Française de la Relation Client, a été l'occasion d'innover et d'accueillir des **clients** : sur le CRC Grand Paris Ouest, ils sont venus découvrir l'envers du décor et partager un moment dans les coulisses avec leurs conseillers. Ils ont pu naviguer sur l'Appli EDF&Moi à l'aide de tablettes et rencontrer le Service Consommateurs. Sur le CRC de Lieusaint, ce sont des **salariés d'autres Directions d'EDF ou d'autres entreprises** (AXA) qui sont venus découvrir les métiers de la relation client et sur celui de Montmorency, les portes ont été ouvertes aux **enfants des salariés** venus découvrir le lieu de travail d'un de leurs parents.

Enfin, EDF en Île-de-France continue à s'impliquer sur les **valeurs citoyennes et solidaires**. Des **jeunes malvoyants** en situation d'insertion professionnelle, leur formateur de l'institut FORJA (*Centre de Rééducation Professionnelle pour personnes déficientes visuelles*) et Catherine Levin Conseil RH IDF, en charge du partenariat avec l'institut depuis une dizaine d'années, ont été accueillis sur le CRC de Paris Avron.

Sur le CRC Paris Grand Ouest, la représentante de l'association « *Bouche à Oreilles* » œuvrant dans les situations **d'handicap auditif**, est intervenue dans une réunion pour sensibiliser l'équipe aux difficultés que peuvent rencontrer les personnes confrontées à cette situation, afin de faciliter la compréhension entre les salariés, qui ont accueilli une personne malentendante dans leur équipe.

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

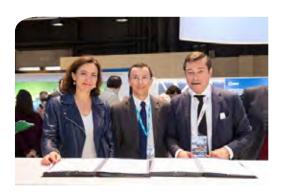
Dans le cadre de sa politique de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique, EDF travaille de façon étroite et constante avec les travailleurs sociaux et les personnels des structures d'aide sociale.

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 ;
- 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.



MAI 2016 : LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE DÉCIDÉE 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.



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 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° 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.

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

Employeur de référence de la région Île-de-France, EDF investit dans la formation de ses collaborateurs, dès leur recrutement et tout au long de leur carrière. Acteur du territoire, il contribue activement à l'insertion professionnelle des jeunes en partenariat avec les collectivités locales, l'Éducation nationale et les associations.

Un acteur francilien majeur de l'emploi

En intégrant les principales filiales, EDF en Île-de-France compte 26 300 salariés, dont 1 150 alternants, ce qui représente environ 1/5eme des salariés d'EDF en France. Ses activités génèrent par ailleurs près de 30 000 emplois indirects.

Dans la région, une vingtaine d'entités et une douzaine de métiers sont représentés : les activités techniques, les fonctions centrales en France et la quasi-totalité de ses ressources en Recherche & Développement. EDF contribue ainsi au rayonnement international de la Région avec l'installation, à Saclay, d'EDF Lab, centre majeur de R&D et de formation en Europe, vitrine de l'innovation.

Quels que soient ses origines, sa religion, son genre ou son handicap, chaque collaborateur est une richesse pour EDF.

En région Francilienne, les femmes représentent 33% des effectifs d'EDF. L'égalité salariale est une réalité. Par ailleurs, EDF met également en place des actions favorisant leur promotion aux fonctions de management et de direction, mais aussi des actions de développement pour la mixité dans les métiers techniques.

Par ailleurs, les *Accords Handicap* au sein d'EDF mettent l'accent sur les conditions favorisant l'égalité des chances durant la vie professionnelle, et sur l'évolution des mentalités.

>>> Plus d'infos sur les métiers et les offres d'emplois, d'alternance et de stages sur www. edfrecrute.com

EDF fait confiance aux jeunes : une opportunité, l'orientation, l'insertion professionnelle et l'alternance

En matière d'orientation, nos liens avec l'éducation nationale (enseignement scolaire) prennent principalement appui sur notre réseau francilien d'IPE (Ingénieurs Pour l'Ecole), EDF ayant décidé de mettre à disposition un cadre de l'entreprise dans chacun des 3 rectorats (Paris, Créteil et Versailles). Des conventions annuelles signées avec les rectorats complètent les actions récurrentes des IPE et permettent, en parallèle, d'entretenir des relations de

proximité avec les rectorats et les établissements scolaires dans le cadre de notre politique d'alternance. EDF sensibilise en particulier les collégiennes, lycéennes et étudiantes aux métiers scientifiques et techniques. 80 marraines EDF se mobilisent ainsi à travers toute la France avec l'association « Elles bougent ».

Pour l'intégration professionnelle et sociale des jeunes éloignés de l'emploi

Fidèle à ses valeurs, EDF met en œuvre des actions concrètes avec l'Education nationale et soutient des associations qui agissent pour la formation et l'accompagnement des jeunes vers l'emploi.

L'association « 100 chances-100 emplois » aide les jeunes des Zones Urbaines Sensibles (ZUS) à accéder au monde professionnel. L'association « Entreprendre pour Apprendre » permet aux collégiens et lycéens de développer leur talent d'entrepreneur, et « Énergie Jeunes » lutte contre le décrochage scolaire des collégiens en organisant des rencontres en classe avec des salariés d'entreprises.

Le CFA des métiers de l'énergie forme depuis 2011 les alternants aux métiers d'EDF, via des partenariats avec neuf établissements franciliens.

Il permet aux jeunes de développer une expérience professionnelle valorisante et d'acquérir un diplôme à l'issue de leur formation.

EDF fait clairement le choix de l'alternance, avec un enjeu nouveau d'accompagnement des alternants sortants en lien avec Pôle emploi et la présence sur le territoire du CFA des métiers de l'énergie qui souhaite doubler son volume d'apprentis entre 2015 et 2018 (de 180 à 360).

En matière de formation et d'emploi, notre priorité va aussi à l'alternance. A fin 2016, EDF comptait près de 1 300 jeunes en alternance dans ses sociétés et activités en Île de France (sur un total France de près de 6 000); ces jeunes étaient pour les 2/3 d'entre eux en apprentissage (formation initiale) et pour 1/3 en contrat de professionnalisation (dispositif particulier pour les jeunes plus âgés ou relevant de la formation continue). Près de la moitié des diplômes préparés sont de niveau Bac+2 (BTS / DUT – Niveau III de l'éducation nationale), l'autre moitié se partageant à parts quasi-égales entre Bac Pro (Niveau IV) et Bac+5 (Niveau I), en cohérence avec nos recrutements, le niveau V (CAP) n'étant que très marginalement présent dans l'Entreprise.

EDF et le Fonds «Agir pour l'Emploi» (FAPE EDF)

Cette initiative solidaire et participative du groupe EDF et des organisations syndicales s'inscrit dans le cadre de la politique de mécénat du Groupe en faveur de la solidarité et de l'insertion par l'emploi.

Fidèle à ses valeurs de service public, EDF contribue à l'emploi et l'insertion des personnes en difficultés. Les fonds proviennent de dons faits par plus de 14 000 salariés et retraités du Groupe et d'un abondement des entreprises équivalent à 200 % des dons individuels.

33 projets franciliens ont été soutenus, en 2016, pour un montant global de 513 k€, participant ainsi à la création et la consolidation de 572 emplois.

Pour plus de détails, voir le site http://fape-edf.fr/

Des exemples de réussite de projets :



lavant séchant.

REJOUÉ à PARIS (75) Changement d'échelle, plus d'insertion

L'association Rejouée, créée en 2010, a pour objectifs d'accompagner des personnes via un parcours d'insertion par le travail et d'offrir une deuxième vie aux jouets usagés. Ceux-ci sont collectés, triés, nettoyés et rénovés avant d'être vendus.

23 salariés (19 ETP) dont 16 en insertion réalisent l'ensemble des activités de Rejoué. L'association envisage un changement d'échelle pour disposer d'une surface de travail plus grande et ainsi pouvoir offrir un parcours d'insertion à davantage de personnes. Dans les trois ans à venir, 12 nouveaux salariés viendront rejoindre les équipes.

Le FAPE EDF accorde une aide de 25 000 euros pour l'achat de nouveaux matériels et pour cofinancer, notamment, le tunnel

ESPACES à CHAVILLE (92) L'insertion par l'écologie urbaine

Créée en 1995, l'association Espaces développe 13 chantiers d'insertion sociale et professionnelle, principalement sur le territoire des Hauts-de-Seine, pour des personnes précarisées ou en situation d'exclusion de tous âges. Cette mission passe par des chantiers d'insertion dédiés à la gestion écologique de l'environnement en milieu urbain, avec une activité pédagogique de jardins solidaires et d'animation scolaire. 182 salariés (148 ETP) dont 127 en insertion mettent en œuvre l'ensemble des activités des chantiers.

FAPE EDF cofinance à hauteur de 25 000€ des matériels de production destinés à la création de ce nouveau chantier d'insertion permettra l'embauche de 10 salariés.



Le Paysan Urbain est un projet d'agriculture urbaine qui a vu le jour, en 2015, à Romain-ville. Ce dernier a pour objectif de créer des micro-fermes urbaines.

Le projet permet de créer par l'insertion des métiers à fort potentiel de développement : agriculture urbaine, végétalisation de la ville, biodiversité urbaine, formation à l'alimentation saine et à la consommation durable et responsable. En phase de lancement, la ferme emploiera, d'ici à trois ans, 18 salariés (13 ETP) dont 16 en insertion.

Le FAPE EDF accorde une aide de 20 000 € pour des investissements encore nécessaires liés au démarrage et au développement de la micro-ferme (serres supplémentaires, tables horticoles et vélos électriques, notamment).







ESPERER à Pontoise (95) 37 années dans la lutte contre l'exclusion et pour l'insertion

L'association ESPERER 95 œuvre, depuis 1979, dans le domaine de la réinsertion socioprofessionnelle de personnes placées par la justice. Elle propose des activités d'entretien d'espaces.

ESPERER 95 se compose de 4 pôles : socio-

judicaire, hébergement social, insertion/formation, et service intégré d'accueil et d'orientation. Un 5ème pôle habitat/accès au logement va être ajouté pour l'accompagnement des personnes en difficultés avant l'obtention de logements définitifs. Aujourd'hui, ESPERER 95 emploie 141 salariés (132 ETP) dont 19 salariés en insertion, dédiés aux travaux des chantiers.

Le FAPE EDF accorde une aide de 22 000€ pour cofinancer ces investissements.



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 ;

• 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.

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).

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

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

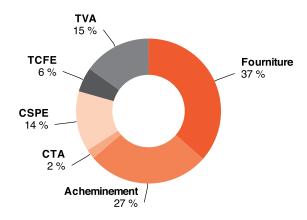
- CTA: Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (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 :

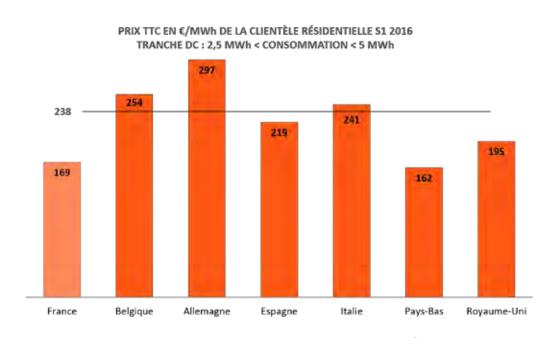
- pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une baisse de 0,5% HT, soit une baisse de 0,4% TTC, ce qui représente 3 euros TTC par an en moyenne ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une baisse de 1,5% HT, 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 €/MWh x 4,95 MWh = 837 € TTC / an.



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

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*	564 620	545 178	-3,4%
Énergie facturée (en kWh)	2 764 856 524	2 668 622 178	-3,5%
Recettes (en €)	291 494 421	278 369 058	-4,5%

^{*} 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	390 190	376 206	-3,6%	
HP-HC	166 843	161 862	-3,0%	
EJP TEMPO	5 411	5 033	-7,0%	
Éclairage public	2 176	2 077	-4,5%	
Total	564 620	545 178	-3,4%	

TARIF BLEU Énergie facturée (kWh) par option (concession)				
	2015	2016	Variation (en %)	
Base	1 347 435 403	1 292 213 020	-4,1%	
HP-HC	1 336 611 463	1 296 046 883	-3,0%	
EJP TEMPO	56 553 745	55 363 935	-2,1%	
Éclairage public	24 255 913	24 998 340	3,1%	
Total	2 764 856 524	2 668 622 178	-3,5%	

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	НР-НС	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015	
3 kVA	21 322	0	0	21 322	-4,2%	
6 kVA	255 486	74 954	0	330 440	-2,8%	
9 kVA	50 118	48 996	1 024	100 138	-2,8%	
12 kVA et plus	8 606	32 953	2 356	43 915	-3,4%	
Total	335 532	156 903	3 380	495 815	-2,9%	

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2016)						
	Base	НР-НС	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015	
3 kVA	10 294	2	0	10 296	-5,4%	
6 kVA	10 437	1 072	1	11 510	-11,9%	
9 kVA	4 786	729	177	5 692	-8,8%	
12 kVA et plus	15 157	3 156	1 475	19 788	-7,6%	
Total *	40 674	4 959	1 653	47 286	-8,4%	

^{*} 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 RÉSIDENTI	EL (CONCESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	60 014	57 208	-4,7%
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	39 069	37 182	-4,8%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	71 677	74 000	3,2%

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

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 (PAI	RTICULIERS)'	
	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

NOU VEAU

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.

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 décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

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

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, ainsi que la satisfaction globale.

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 ».

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.

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 princaples 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 1er 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 $mentes/2\text{-}CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf$

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.

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.

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.

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	64 606	61 073	-5,5%

« 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.



La solution e.quilibre sur edf.fr :

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



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

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 (CONCE	SSION)	
	2015 201	6 Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	313 790 312 88	-0,3%
Nombre de clients facturés bimestriellement	173 616 160 12	7 -7,8%

^{*} 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.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	-	1 464 001	-
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	161 318	162 853	1,0%
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	-	16 844	-

^{*} 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	104 945	125 444	19,5%

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*	4 484
Nombre de clients facturés bimestriellement	36 318

^{*} Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)	
	2016
Nombre total de factures émises	239 412
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	2 112
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	4 150

^{*} 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	496

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.

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	11 671	16 364	40,2%

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	236 636	209 093	-11,6%

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	1 545	2 024	31,0%	
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 934	2 029	4,9%	

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	10 683	12 902	20,8%	
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	2 779	2 704	-2,7%	
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	26,0%	21,0%	-19,4%	

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			NCESSION)
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de résiliations	1 098	1 107	0,8%

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	-	619	-

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.

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS



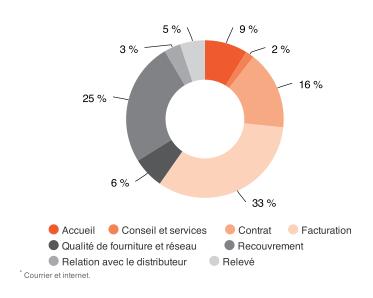
Pour la première fois cette année, EDF communique également les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONC	DESSION)		
	2015	2016	Variation (en %)
Courrier	4 408	3 088	-29,9%
Internet	-	2 851	-

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2015	2016	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours*	96,0%	95,2%	-0,8%

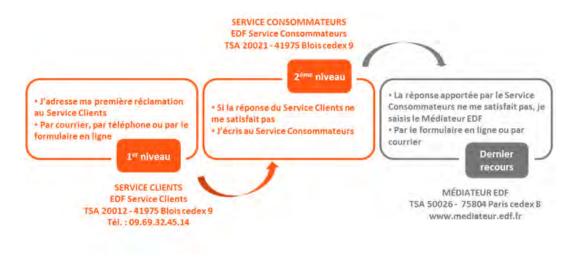
^{*} Courrier et internet pour l'année 2016.

RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES*



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 :

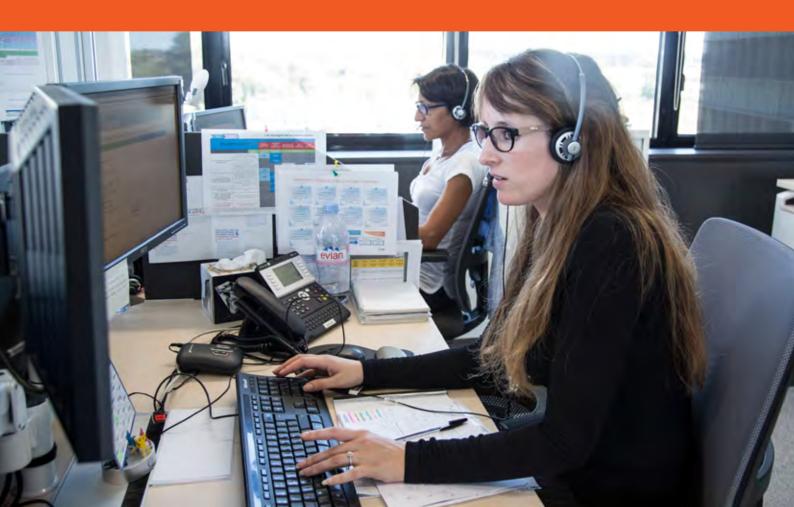
- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers 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

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.

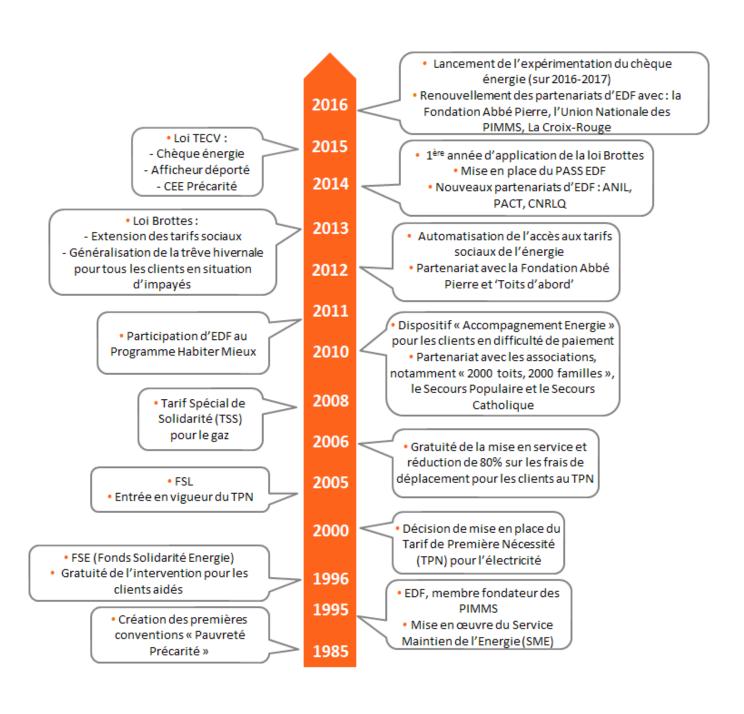
Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

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	45 289	45 593	0,7%

	Département	en 2015	en 2016
77	Seine et Marne	3 903	3 694
78	Yvelines	6 671	6 081
91	Essonne	4 601	4 654
2	Hauts de Seine	5 178	5 349
93	Seine Saint-Denis	22 296	23 028
94	Val de Marne	2 603	2 755
95	Val d'Oise	37	32
otal		45 289	45 593

TPN - MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	18 119	12 338	-31,9%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	11 643	12 060	3,6%

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'éau, 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 les départements des communes de la concession.

	en 2015	en 2016
sur les 7 départements		
des communes	3 492 000	3 492 000
de la concession		

	Département en 2015		en 2016		
		Nombre Aides FSL	Montant en Euros	Nombre Aides FSL	Montant en Euros
77	Seine et Marne	415	103 423	389	106 354
78	Yvelines	219	66 896	177	51 744
91	Essonne	244	47 825	175	33 398
92	Hauts de Seine	185	44 275	84	23 122
93	Seine Saint-Denis	1 808	229 551	1 470	206 444
94	Val de Marne	629	84 328	696	87 792
95	Val d'Oise	0	0	1	325
Total		3 500	576 297	2 992	509 175

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 $1^{\rm er}$ 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.



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.

Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité, répartis sur tout le territoire et chacun en charge de trois ou quatre départements, portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.

Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en

étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS et CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Ils assurent également des sessions d'information et de 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 multiservices (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié: les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS 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

Pour mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients démunis, EDF mobilise quotidiennement des équipes Solidarité spécialement dédiées à la recherche de solutions en lien avec les services sociaux et les partenaires associatifs. Tous contribuent à la recherche de réponses adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation de précarité.

En Île-de-France, les correspondants Solidarité répartis sur tout le territoire francilien, avec, pour chaque département, un interlocuteur dédié portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.

Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS.

L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté en leur apportant des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation à la précarité énergétique.



La solidarité en Seine-et-Marne

Pour la Seine-et-Marne, les correspondants Solidarité sont Patrice RIVAS et Claudia NAVEL.

En 2016, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 129 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 343 acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les services sociaux et les communes

L'équipe EDF Solidarité coopère avec les 14 maisons des solidarités du département pour aider les familles très endettées. Elle participe ainsi aux forums du département et met en place des accompagnements pour les familles en difficulté. Elle mène des actions avec les services sociaux des collectivités.

• Les associations

EDF Solidarité mène également des actions d'information sur l'accompagnement EDF et de sensibilisation aux éco-gestes auprès de la Croix-Rouge, du Secours Populaire et des épiceries sociales.

La solidarité dans les Yvelines

Dans les Yvelines, les correspondants Solidarité sont Bernard BOCHEREL et Guylaine AZAIS.

En 2016, les actions de proximité ont permis de mettre en place une vingtaine d'actions à destination de plus de 60 acteurs sociaux pour le leur présenter le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les services sociaux

L'équipe EDF Solidarité intervient sur les 6 territoires d'Action Départementale auprès du public accompagné ou des acteurs sociaux sur la maîtrise de l'énergie et les tarifs sociaux. Elle mène des actions de prévention avec les bailleurs sociaux.

• Les CCAS*

EDF Solidarité assure des actions de prévention et d'information avec les travailleurs sociaux des communes sur les tarifs sociaux, les éco-gestes et l'accompagnement EDF.

* CCAS: Centre Communal d'Action Sociale

La solidarité dans l'Essonne

Pour l'Essonne, les correspondants Solidarité sont Patrice RIVAS et Claudia NAVEL.

En 2016, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 39 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 550 acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les services sociaux

EDF Solidarité coopère avec les communes, le Conseil Départemental et le Groupement d'Intérêt Public Fonds de Solidarité Logement (GIP FSL).

Les associations

L'équipe EDF Solidarité collabore avec le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Croix Rouge, les Restos du Coeur ou encore la Fédération Soliha (Solidaires pour l'habitat), et anime un programme de formation auprès des bénévoles.

La solidarité dans les Hauts-de-Seine

Dans les Hauts-de-Seine, les correspondants Solidarité sont **Bernard BOCHEREL et Guylaine AZAIS.**

En 2016, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 199 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 131 acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les services sociaux

L'équipe EDF Solidarité informe les services et travailleurs sociaux sur le dispositif Solidarité d'EDF et leur propose des séances d'immersion au sein de nos équipes pour favoriser le partage et la compréhension de nos expériences respectives.

• Les communes et les associations

Avec les CCAS*, les centres socioculturels et les associations dont les épiceries sociales, EDF Solidarité organise des actions d'information sur l'accompagnement EDF et les tarifs sociaux, et de sensibilisations aux économies d'énergie.

* CCAS: Centre Communal d'Action Sociale

La solidarité en Seine-Saint-Denis

En Seine-Saint-Denis, les correspondants Solidarité sont **Didier BECEDE** et **Jean-Michel MOINET**.

En 2016, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser plus de 50 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 135 acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Le Conseil Départemental

L'équipe EDF Solidarité coopère avec les services sociaux et intervient dans les antennes départementales pour présenter le dispositif Solidarité EDF et sensibiliser à la maîtrise de la demande d'énergie.

Les associations

EDF Solidarité collabore également avec le Centre Social de l'Orange Bleue à Clichy-sous-Bois, la Croix-Rouge Insertion, l'Hôtel Social de Montreuil ainsi qu'avec d'autres partenaires, relais

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

auprès des publics accompagnés (Pôle Mère-Enfants, Unis-Cité, Urbanis...), qui bénéficient des actions d'information et de sensibilisation.

• Les PIMMS* de Noisy-le-Grand et de Sevran

EDF est partenaire de PPV** 93 à Saint-Denis depuis sa création.

* PIMMS : Point Information Multi-Services facilitant l'utilisation des services publics, ouvert à tous, sans rendez-vous.

La solidarité dans le Val-de-Marne

Pour le Val-de-Marne, les correspondants Solidarité sont **Didier BECÈDE et Jean-Michel MOINET.**

En 2016, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 279 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 339 acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les communes

Les correspondants Solidarité travaillent avec les CCAS* et informent sur les tarifs sociaux.

* CCAS: Centre Communal d'Action Sociale

• Les services sociaux

L'équipe EDF Solidarité coopère avec les services sociaux départementaux (Boissy-Saint-Léger...). Elle informe sur la maîtrise et la demande de l'énergie, les tarifs sociaux et l'accompagnement EDF. Elle participe également aux journées d'information destinées aux nouveaux bénéficiaires du RSA dans les différents EDS** du département.

^{**} PPV: Partenaire Pour la Ville.

^{**} EDS: Espace Départemental des Solidarités

La solidarité dans le Val-d'Oise

Pour le Val-d'Oise, les correspondants Solidarité sont Bernard BOCHEREL et Guylaine AZAIS.

En 2016, les actions de proximité ont permis de mettre en place une quarantaine d'actions à destination de près de 400 acteurs sociaux pour le leur présenter le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

EDF et les acteurs de la Solidarité

• Les CCAS*

Avec les CCAS, l'équipe EDF Solidarité assure des actions d'information sur les tarifs sociaux, les éco-gestes, l'accompagnement EDF et l'utilisation du PASS.

* CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

• Les associations

L'équipe collabore avec les associations Aurore, Unis-Cité ou Les Restos du Cœur, et les informe sur le dispositif Solidarité EDF.

• Les services sociaux

EDF Solidarité coopère également avec les services sociaux départementaux (Argenteuil, Eragny-sur-Oise...). L'équipe informe sur la maîtrise de la demande d'énergie et sur les tarifs sociaux.

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

5. Les éléments financiers de la concession



Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, 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	495 815
Énergie facturée <i>(en kWh)</i>	2 219 113 809
Recettes (en €)	231 044 775

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients	49 363
Énergie facturée (en kWh)	449 508 369
Recettes (en €)	47 324 283

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 %) (CONCESS	SION)
	2016
Au prorata du nombre de clients*	18,814‰
Au prorata du volume facturé**	16.925‰

^{*} 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*	14,972‰
Au prorata du volume facturé**	16,099‰
* 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	25 442
Tarif Bleu non résidentiel	4 857
Tarif Bleu Total	30 299

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

1. Les clients de la concession	224
2. Interlocuteurs et contacts chez EDF	226

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

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	4 732	130	-97,3%
Énergie facturée (en kWh)	741 905 505	5 723 303	-99,2%
Recettes (en €)	71 871 578	604 889	-99,2%

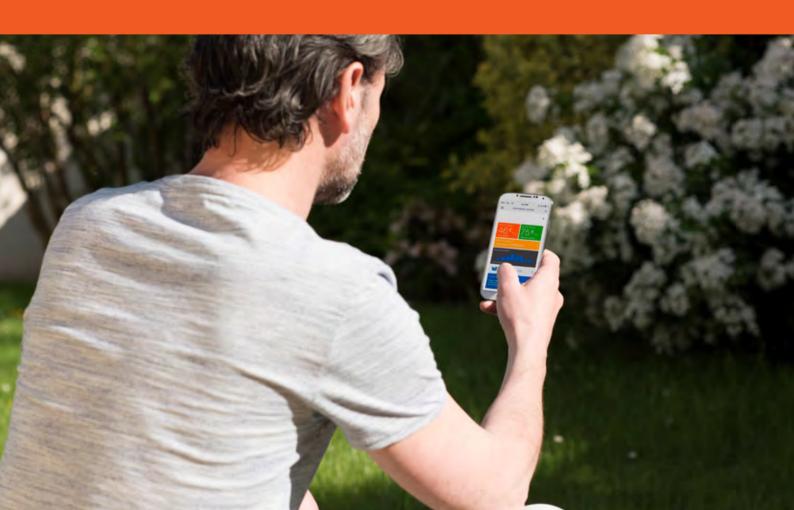
TARIF JAUNE (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	4 732	130	-97,3%
Nombre de clients - EJP	0	0	-
Énergie facturée (en kWh) - Base	740 777 000	5 723 303	-99,2%
Énergie facturée <i>(en kWh)</i> - EJP	1 128 505	0	-100,0%

1.2. Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	991	20	-98,0%
Énergie facturée (en kWh)	1 431 067 459	1 248 609	-99,9%
Recettes (en €)	103 809 642	127 455	-99,9%

TARIF VERT (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	S	s	-
Nombre de clients - EJP	S	s	-
Énergie facturée (en kWh) - Base	S	s	-
Énergie facturée <i>(en kWh)</i> - EJP	S	s	-





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

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 met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Prénom Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Adresse électronique
Yannick DUPORT	Directeur EDF Commerce Ile-de-France	01 45 19 82 00	yannick.duport@edf.fr
Thierry CHEVILLARD	Directeur Collectivités Ile-de-France	01 45 19 85 00	thierry.chevillard@edf.fr
rançois-Marie DIDIER	Directeur de Développement Territorial	01 45 19 85 10	francois-marie.didier@edf.f
Thierry EVE	Responsable Solidarité Ile-de-France	01 45 19 85 03	thierry.eve@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.

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 Service gratuit et prix d'un appel non surtaxé	Les clients "Particuliers"	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 433	Les clients "Entreprises et Professionnels"	Déménagement, contrat, facture
01 71 25 90 20 prix d'un appel local	Les clients "Collectivités locales et Bailleurs sociaux"	Déménagement, contrat, facture

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.

Syndicat Intercommunal pour le Gaz et l'Électricité en Île-de-France

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





Enedis

Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance Tour Enedis - 34 place des Corolles 92079 Paris La Défense CEDEX - France Capital de 270 037 000 euros - 444 608 442 R.C.S Nanterre

www.enedis.fr

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE