

# Compte-rendu d'activité 2017

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



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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

Éditorial	4
Le service public de l'électricité	6
L'organisation du concessionnaire	8
Les chiffres clés de la concession	10

## Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire **14**

1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	40
3. Enedis, une priorité clients affirmée	72
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	94

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **119**

## Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **144**

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	146
2. Les clients de la concession	162
3. La qualité du service rendu aux clients	170
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	196
5. Les éléments financiers de la concession	214

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **219**

# Concernant la mission confiée à Enedis,



Karine  
Revcolevschi  
Directrice  
Régionale Enedis  
Île-de-France  
Ouest

Les Territoires vivent une profonde transformation économique et environnementale. Enedis vous accompagne dans cette dynamique en apportant des réponses concrètes à vos besoins dans le domaine de la gestion de crise, de la résilience des ouvrages électriques aux conséquences des changements climatiques ou encore du raccordement d'énergies renouvelables et d'installations nécessaires au déploiement du véhicule électrique. Dans un contexte toujours plus exigeant, nous restons à la recherche des solutions les plus performantes et innovons pour préparer l'avenir des réseaux à travers le déploiement d'objets connectés sur nos installations.

Les transitions énergétique et numérique vont transformer en profondeur les métiers d'Enedis. Le nouveau compteur Linky est la première brique de cette transformation. Il doit permettre aux clients de mieux maîtriser leur consommation d'électricité, aux nouveaux acteurs de proposer des services énergétiques performants et au gestionnaire du réseau concédé d'optimiser l'efficacité du réseau public de distribution d'électricité. L'année 2017 a permis de préparer l'avenir et de sécuriser les fondamentaux de ce vaste projet industriel. Ainsi, 2018 sera l'année de l'installation du 10 millionième compteur Linky sur les 35 millions qui seront posés d'ici 2021.

2018 sera également l'année de la mise en œuvre de plans d'actions renforcés qui permettront de faire face aux aléas climatiques et notamment aux crues. Ainsi, nous faisons évoluer la structure des réseaux de façon à réduire le nombre de clients coupés situés dans les zones inondées. La sécurité des personnes et la préservation des ouvrages

situés dans ces zones demeurent également notre priorité. Enfin, lors de ces événements exceptionnels, nous nous engageons à travailler en lien étroit avec les autorités locales pour toujours plus de réactivité dans la transmission d'informations et le rétablissement des personnes privées d'électricité.

Enfin, nous vous accompagnons dans vos projets territoriaux et élaborons des réponses adaptées aux spécificités de chaque territoire. Nos équipes territoriales continueront d'être à vos côtés pour faciliter la mise en œuvre de vos projets d'urbanisme, de mobilité électrique, des opérations d'autoconsommation ou encore l'accès aux données nécessaires à l'élaboration des politiques énergétiques locales et notamment les Plans Climat Air Energie Territoriaux.

Comme elle l'a fait en 2017, Enedis assurera ses missions de service public tout en poursuivant sa transformation pour rester un partenaire de choix à vos côtés.

# Concernant la mission confiée à EDF,

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

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

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

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

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

La solution digitale **e.equilibre d'EDF** aide les clients particuliers à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité : en fin d'année, nous relevions près de 2,5 mil-

lions d'utilisateurs, confirmant ainsi le succès de cette solution.

Pour les clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs, EDF a lancé en 2017 une nouvelle application, **EDF Entreprises Mobile**, qui s'inspire de l'appli EDF & MOI proposée aux clients Particuliers.

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

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

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



Yannick DUPORT  
Directeur EDF  
Commerce en Île-de-France

## Un service public, deux missions

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

**CES DEUX MISSIONS CONSTITUTIVES DU SERVICE CONCÉDÉ SONT :**

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

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

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

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

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

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

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

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

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives. La dernière évolution est intervenue en décembre 2017 (cf. 3.2).

# L'organisation du système français du service public de l'électricité s'articule autour de deux échelons

## **AU NIVEAU NATIONAL**

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

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

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

## **AU NIVEAU LOCAL**

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire. Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession. Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission.

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

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

# Pour la mission de développement et l'exploitation du réseau public

## Organisation d'Enedis

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

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

La législation communautaire et nationale impose à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise sont pris en charge sur les 4 ans de la période tarifaire, mais Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. L'entrée en vigueur de TURPE 5 en 2017 a vu ces dispositifs renforcés.

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle. Ainsi, Enedis s'est structurée depuis 2012 autour de 25 Directions

régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes. Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé en janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

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



### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Karine REVCOLEVSCHI	Directrice Régionale Ile-de-France Ouest	01.30.50.80.00
Guillaume LANGLET	Directeur Territorial des Hauts-de-Seine	01.42.91.00.10
Cerise BERCHOLZ	Chargée de portefeuille Sigeif	01.43.19.79.67

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

## Organisation d'EDF

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

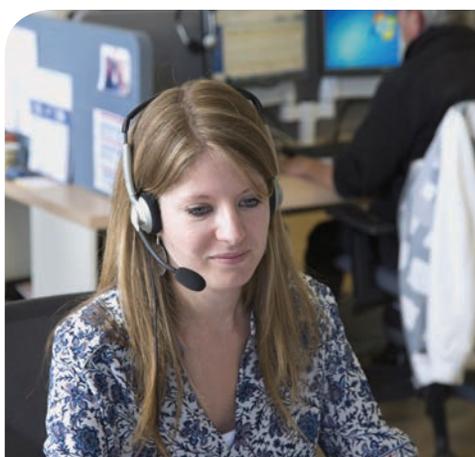
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

L'organisation de la Direction Commerce est décentralisée en s'appuyant sur 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) : Auvergne Rhône-Alpes • Est • Grand Centre • Île-de-France • Méditerranée • Nord-Ouest • Ouest • Sud-Ouest.

Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR et animés par la Direction Collectivités. Cette dernière direction est l'interlocutrice des associations nationales représentatives des autorités concédantes, ainsi que de plusieurs associations nationales d'élus et d'agents territoriaux.

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



Ainsi, la Direction Commerce recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les contrats, la facturation ou encore les réclamations des clients, et proposer aux clients des outils internet et applications mobiles adaptés à leurs attentes.

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

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

### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Yannick DUPORT	Directeur EDF Commerce en Île-de-France	01 45 19 82 00
François-Marie DIDIER	Directeur du Développement Territorial	01 45 19 85 10
Thierry EVE	Responsable Solidarité Île-de-France	01 45 19 85 03

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

### La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en min)

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



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

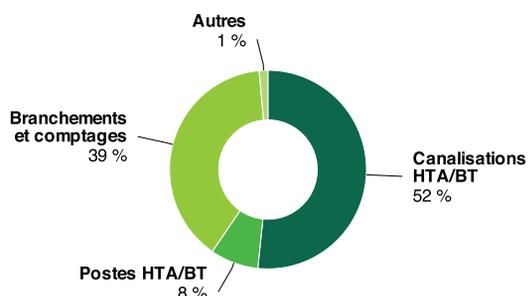
### Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



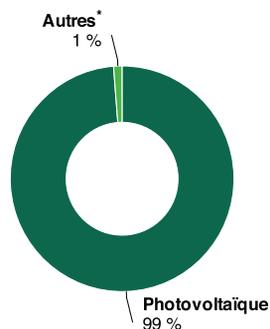
● Raccordements ● Performance du réseau et Linky  
● Exigences environnementales et réglementaires ● Logistique

RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



### Les producteurs sur la concession

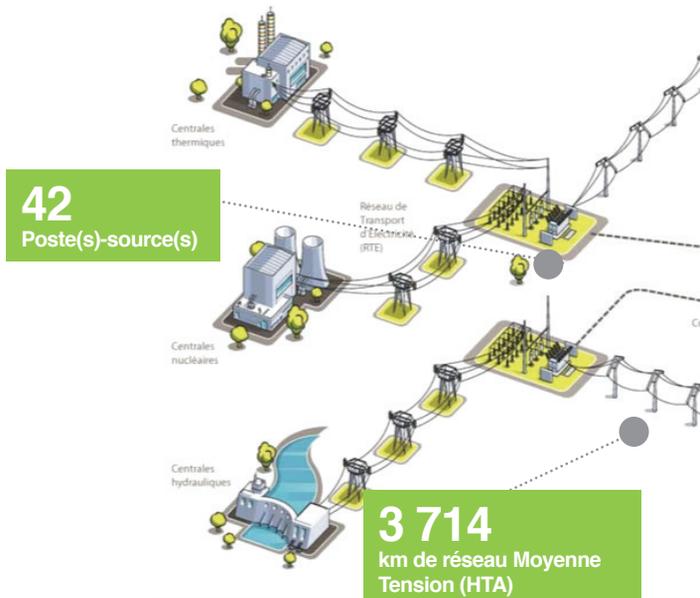
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



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



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



## Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



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

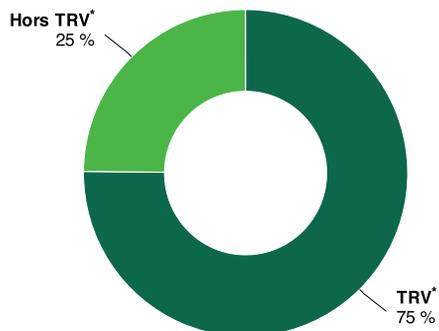
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

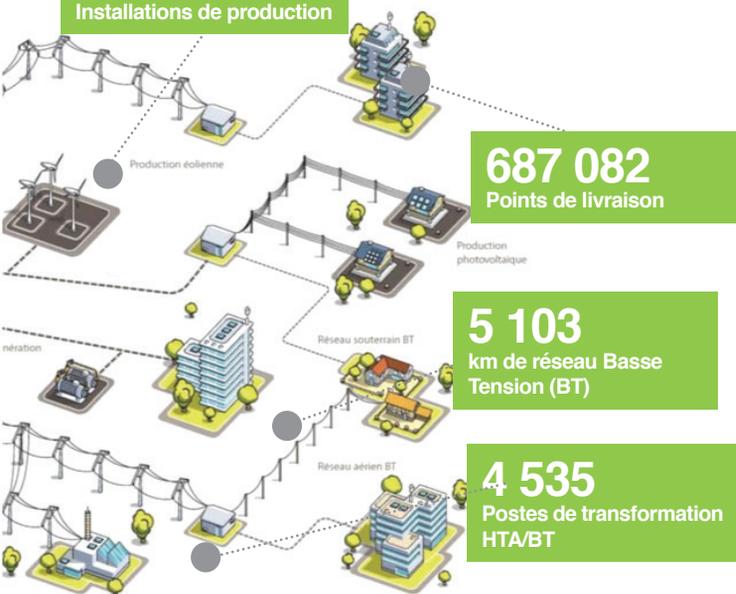
## Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



\* Tarifs réglementés de vente

**1 567**  
Installations de production



**687 082**  
Points de livraison

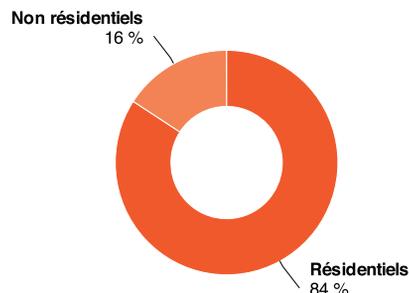
**5 103**  
km de réseau Basse Tension (BT)

**4 535**  
Postes de transformation HTA/BT

## 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

**52 899** (11,2%)

### RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

**76 697** (16,2%)

## La mensualisation

### CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

**304 014** (64,2%)

## La facturation électronique

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

**141 542** (29,9%)

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

## LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

# Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

### LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

#### INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2017 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	<b>1 567</b>	s
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque</i>	<b>1 548</b>	7 680
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne</i>	<b>0</b>	0
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique</i>	<b>1</b>	s
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	<b>18</b>	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)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	681 817	<b>687 082</b>	<b>0,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	6 545 774 410	<b>6 508 648 422</b>	<b>-0,6%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	238 970 637	<b>241 948 086</b>	<b>1,2%</b>

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	672 468	<b>677 583</b>	<b>0,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	3 275 394 170	<b>3 286 479 381</b>	<b>0,3%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	150 536 370	<b>154 323 020</b>	<b>2,5%</b>

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	8 026	<b>8 172</b>	<b>1,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	1 034 697 611	<b>1 009 990 628</b>	<b>-2,4%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	43 800 283	<b>43 682 250</b>	<b>-0,3%</b>

#### TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	1 323	<b>1 327</b>	<b>0,3%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	2 235 682 629	<b>2 212 178 413</b>	<b>-1,1%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	44 633 985	<b>43 942 815</b>	<b>-1,5%</b>

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

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2).

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

Le sigle 's' remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

### TARIF BLEU (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	545 178	<b>519 134</b>	-4,8%
Énergie facturée (en kWh)	2 668 622 178	<b>2 502 680 251</b>	-6,2%
Recettes (en €)	278 369 058	<b>266 008 478</b>	-4,4%

### TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	495 815	<b>473 210</b>	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	2 219 113 809	<b>2 106 765 730</b>	-5,1%
Recettes (en €)	231 044 775	<b>224 103 403</b>	-3,0%

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	49 363	<b>45 924</b>	-7,0%
Énergie facturée (en kWh)	449 508 369	<b>395 914 521</b>	-11,9%
Recettes (en €)	47 324 283	<b>41 905 075</b>	-11,5%

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

### SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,2%	<b>93,0%</b>	-2,3%

\* Courrier et internet depuis l'année 2016.



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



<b>1. La présence d'Enedis sur votre territoire</b>	<b>16</b>
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	28
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	33
1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique	38
<b>2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b>	<b>40</b>
2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	40
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017	51
2.3. Perspectives et enjeux	60
<b>3. Enedis, une priorité clients affirmée</b>	<b>72</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	73
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	74
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal	79
3.4. Le déploiement des compteurs Linky	84
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	88
3.6. Perspectives et enjeux	91
<b>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b>	<b>94</b>
4.1. Les éléments financiers de la concession	94
4.2. Les informations patrimoniales	110
4.3. Les flux financiers de la concession	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 fiabilité du réseau public de distribution, Enedis intervient au niveau local en menant des actions en faveur du développement durable, notamment pour atténuer l'impact visuel des ouvrages dans les paysages.

Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires. À travers cet engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

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

#### L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

Jean-Jacques Guillet,  
Président du Sigeif,  
Karine Revcolevschi,  
Directrice Régionale  
Enedis Ile-de-France  
Ouest, Yannick  
Duport, Directeur  
EDF Commerce en  
Ile-de-France



#### Signature d'une convention particulière entre le Sigeif, Enedis et EDF

Le 13 décembre 2017, en clôture de la Commission de Suivi du cahier des charges de concession, une nouvelle convention relative à l'intégration des ouvrages dans l'environnement a été signée par Jean-Jacques Guillet, Président du Sigeif, Karine Revcolevschi, Directrice Régionale Enedis Ile-de-France Ouest et Yannick Duport, Directeur Commerce EDF Région Ile-de-France. Cette convention renouvelle, pour une durée de 3 ans, la participation d'Enedis au financement des travaux d'enfouissement du réseau Basse

Tension sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif tout en favorisant les travaux qui contribuent à l'amélioration de la qualité de fourniture et à la sécurisation électrique des réseaux.

#### Enedis participe au déploiement de la fibre optique sur le territoire de la concession

En 2017, Enedis a signé trois conventions relatives à l'usage des supports des réseaux publics pour l'établissement et l'exploitation de réseau de communication électronique en fibres optiques.

Le 19/01/2017 : Signature d'une convention entre Enedis, le Sigeif, le Sipperec et la société Tutor Europ'Essonne pour le déploiement de la fibre optique sur deux communes de l'Essonne : Marcoussis et Nozay.

Le 23/01/2017 : Signature d'une convention entre Enedis, le Sigeif et la société Valofibre pour le déploiement de la fibre optique sur la commune de Mandres-les-Roses dans le Val-de-Marne.

Le 24/01/2017 : Signature d'une convention entre Enedis, le Sigeif, le Sipperec et la société Tutor Séquantic pour le déploiement de la fibre optique sur la commune de Livry-Gargan dans le département de la Seine-Saint-Denis.

### La Conférence Départementale des Yvelines

Comme elle le fait depuis 6 ans, la Préfecture des Yvelines a organisé le mercredi 22 novembre 2017, la conférence départementale des investissements sur le réseau public de distribution d'électricité.

Lors de cette rencontre instaurée par l'article 21 de la loi NOME, Enedis, les principales Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE) des Yvelines et la SICAE-ELY étaient présentes. Une nouvelle occasion de faire un bilan des investissements, un diagnostic du réseau et de partager les programmes prévisionnels d'investissements des différents maîtres d'ouvrages pour les années 2017 et 2018.



En fin de conférence, les acteurs ont pu échanger sur les enjeux de la transition énergétique, le rôle central du réseau de distribution d'électricité dans ce processus et les solutions apportées par Enedis pour accompagner les projets des territoires sur cette thématique.

Cette année encore, les débats ont été riches et ont permis aux parties prenantes de présenter leur programme d'investissements et de partager les enjeux et les défis auxquels est confronté le réseau public de distribution d'électricité.

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



## Pose de la première pierre du futur poste électrique de Boulogne-Billancourt

Le 23 novembre 2017, RTE et Enedis ont posé la 1<sup>ère</sup> pierre du futur poste de transformation électrique situé à Boulogne-Billancourt. Ce poste de dernière génération sécurisera l'alimentation du territoire des Hauts-de-Seine. Ce nouveau poste répond à l'accroissement de la demande en électricité. Il dessert actuellement 200 000 foyers répartis sur les Villes d'Issy-les-Moulineaux, Meudon et Sèvres.

## La modernisation de l'alimentation électrique de la commune de Vélizy-Villacoublay

La modernisation et la sécurisation du réseau électrique de la commune en quelques chiffres :

- 4 mois de chantier
- Plus de 2 500 mètres de câbles et accessoires du réseau électrique haute tension modernisés
- Un investissement de plus de 214 000 euros

Ces travaux, réalisés en collaboration avec les services de la commune, ont permis un large renouvellement du réseau électrique de Vélizy-Villacoublay, et ce, sans aucune coupure de courant afin d'empêcher tout désagrément auprès des riverains.

De plus, ce renouvellement s'est doublé d'une sécurisation du réseau électrique : les équipes ont ainsi modifié le schéma directeur d'alimentation afin de diminuer le temps de coupure d'électricité en cas d'incident.

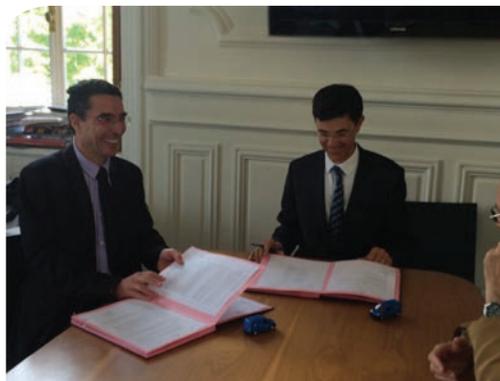
## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

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.

### Participation d'Enedis au mois Molière 2017

En 2017, Enedis a renouvelé son soutien à la commune de Versailles pour l'organisation de la 21<sup>ème</sup> 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.

A l'occasion de cette édition 2017, qui s'est déroulée du 1er au 30 juin à Versailles, Enedis, en tant que sponsor, s'est vue attribuer un rôle de promoteur de premier plan de la culture pour tous.



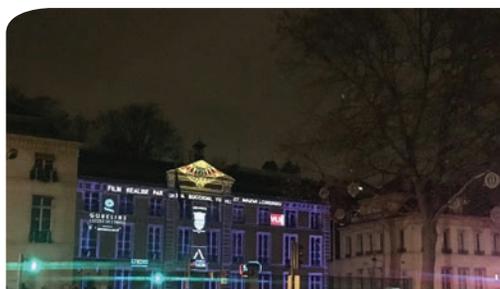
Le parrainage de ce festival d'arts vivants s'inscrit dans une volonté d'affirmer un nouvel essor du théâtre populaire, en permettant à de nombreux artistes et troupes amateurs comme professionnels de se produire en plein cœur de Versailles.

Favoriser l'accès à la culture, c'est aussi développer son expression par de nouvelles manières. Enedis a donc apporté son soutien financier et matériel à la start-up Beekup et son projet de « théâtre numérique », qui visait à transformer le mobilier urbain de la ville en véritable œuvre d'art interactive.

Ainsi, ce sont plus d'une quinzaine de postes électriques répartis dans toute la ville qui ont servi de support numérique à ce projet novateur.

### Enedis partenaire de Sèvres pour le festival des lumières

Le jeudi 14 septembre 2017 a eu lieu la signature d'une convention de partenariat entre la ville de Sèvres et la Direction Territoriale des Hauts-de-Seine à l'occasion de la Fête des lumières de Sèvres. Avec cette signature Enedis confirme son engagement local et renforce les valeurs de proximité et d'engagement qu'elle souhaite véhiculer sur le territoire. Ces valeurs sont le fondement d'un lien de confiance et Enedis le montre à travers son implication pour la Fête des Lumières de Sèvres.



Enedis a été heureuse de soutenir cet événement qui s'est déroulé du 1er au 26 décembre 2017. Au programme, concerts de musique, déambulation lumineuse, spectacle féerique.

Enedis met son savoir-faire à disposition des collectivités locales en contribuant à l'essor de spectacles son et lumière en France.

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

Sébastien Morin, Adjoint au Maire, chargé de la culture, Fabienne Dupuy, Adjointe au Directeur Territorial d'Enedis en Seine-Saint-Denis et Dune, Artiste



## Enedis inaugure trois fresques à Aulnay-sous-Bois

Le 20 novembre 2017, Enedis et la ville d'Aulnay-sous-Bois ont inauguré une nouvelle fresque sur le poste de distribution publique « Petits Ponts ». La collaboration entre Enedis et la Ville pour embellir les quartiers par l'habillement des postes de distribution publique remonte à plusieurs années. En 2017, la ville compte sept postes. Les trois dernières fresques, dont

l'une sur le poste « Petits Ponts », ont été réalisées par l'artiste Dune sur les thèmes de la nature et de la femme.

## Enedis accompagne les grands projets de la commune de Montfermeil

Enedis participe aux dévoiements des réseaux d'électricité pour le prolongement du T4 et au raccordement des premiers ouvrages ferrés. Elle assure également la coordination de l'interface avec les dernières opérations d'aménagement de l'ANRU 1 (logement).

Enedis intervient aussi dans le cadre des projets communaux en apportant ses conseils, en réalisant des études et en assurant les travaux pour la livraison de nombreux équipements publics (nouvelles écoles maternelle et primaire, centre de loisirs Jules Verne, pôle structurant, rénovation du stade Henri Vidal).

Enfin, Enedis participe à la politique de la commune en matière de transition énergétique. Enedis est notamment membre du SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'énergie) qui vise à lutter contre la précarité et la vulnérabilité énergétique.

(De gauche à droite) : Alexandre Chantal, chargé d'expertise et appui clients fournisseurs, Patrick Ollier, Député-Maire de Rueil-Malmaison et Président de la Métropole du Grand-Paris, Marc Benassi, Interlocuteur privilégié d'Enedis en Hauts-de-Seine et Philippe Langlois d'Estaintot, Adjoint au Maire, service du développement durable et environnement



## Salon du développement durable de Rueil-Malmaison

Les rendez-vous du développement durable se sont tenus du 20 au 21 mai 2017 sur l'esplanade Belle-Rive située à Rueil-Malmaison en présence de la Direction Territoriale des Hauts-de-Seine d'Enedis. La participation d'Enedis s'inscrit dans la politique de développement durable de l'entreprise qui répond aux exigences de la loi sur la transition énergétique. Enedis s'efforce d'alléger son empreinte carbone en améliorant la performance des ouvrages et en réduisant les consommations d'énergie de ses bâtiments et

de ses véhicules. A l'occasion de cette journée, Enedis a rappelé et répondu aux habitants sur l'arrivée et les enjeux des nouveaux compteurs communicants Linky. Au total, près de 40 000 nouveaux compteurs seront installés d'ici janvier 2019 à Rueil-Malmaison. Les visiteurs ont pu également découvrir les solutions de demain en matière de mobilité, notamment les véhicules électriques pour lesquels Enedis

accompagne le déploiement des points de charge. 106 points de charge ont déjà été recensés sur la commune de Rueil-Malmaison.

### La semaine européenne de la mobilité

Du 16 au 23 septembre 2017, s'est déroulée, dans le département des Hauts-de-Seine, la 16<sup>ème</sup> semaine européenne de la mobilité sur le thème « la mobilité propre, partagée et intelligente ». Enedis, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, s'implique dans le développement des véhicules électriques. Avec 7 millions de points de charge d'ici 2030, Enedis est le premier acteur du raccordement des bornes de recharge et possède la 2<sup>ème</sup> flotte de véhicules électriques de France. Partenaire des collectivités locales, Enedis s'engage à favoriser le développement du véhicule électrique en intensifiant ses investissements pour moderniser le réseau et préparer l'émergence de ce nouvel usage de l'électricité.

### 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 grandes 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 start-ups locales (EMBIX, Objenious et Reuniwatt) et soutenu par la ville d'Issy-les-Moulineaux et 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, mais également deux systèmes de stockage, trois installations de production photovoltaïques et un poste de distribution intelligent de dernière génération. Il comprend également un système de prévision de l'énergie photovoltaïque, quatorze systèmes d'information interconnectés et une plate-forme 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.

Au cours de l'année 2017, les installations du projet IssyGrid, et en particulier le poste de distribution intelligent, ont été visitées par 20 délégations françaises et étrangères en provenance de Pékin, Singapour, Etats Unis, Nouvelle Calédonie, Chine et Taïwan. Le Secrétaire d'Etat et Ministre de la Transition Ecologique, Sébastien Lecornu, s'est également rendu sur place pour visiter IssyGrid.

## Projet BienVEnu

BienVEnu est une solution simple d'installation de bornes de recharge et d'auto-partage (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 ultérieurement de façon simple.

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 auto-partage 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 2016 au palais de l'Élysée 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 est actuellement en cours de déploiement sur 10 sites dont une résidence en copropriété en Île-de-France Est sur la ville de Sucy en Brie et 4 en Île-de-France Ouest sur les sites résidentiels de Cergy – Logement Francilien (2 résidences), Issy-les Moulineaux – Fort d'Issy – Ovalys et Montrouge – 3F.

Sur l'ensemble des 10 bâtiments du projet BienVEnu, 84 bornes seront installées dont 16 dédiées à des véhicules en auto-partage.

Le site de Sucy en Brie est équipé d'une infrastructure couvrant la totalité du parking et, dans un premier temps, de 2 bornes de recharge. De nouvelles bornes pourront être posées en fonction des besoins des usagers de la résidence. Les travaux sont en cours de finalisation dans cette résidence et le service devrait être opérationnel dans les prochaines semaines.

Sur les 4 bâtiments situés en Ile-de-France Ouest, 58 bornes sont installées dont 8 dédiées à des véhicules en auto-partage. Pour 3 des 4 sites, le service est opérationnel et ouvert aux usagers. Le service devrait être ouvert dans les prochaines semaines sur le dernier site (2<sup>ème</sup> résidence du bailleur Logement Francilien à Cergy).

### **Projet Descartes 21, « Fabriquer la ville de demain »**

Lauréat de l'appel à projets « Démonstrateurs Industriels pour la Ville Durable » (DIVD) lancé par le Ministère du logement et le Ministère de l'environnement en octobre 2015, Descartes 21 est un projet ambitieux sur le territoire de Marne-la-Vallée où se concentre 25 % de la recherche sur la ville durable en France. Il a pour vocation de faire la démonstration d'innovations répliquables ailleurs en France afin d'améliorer la soutenabilité urbaine. Il est financé par le Programme d'Investissements d'Avenir « Ville de demain ».

Le partenariat d'innovation public-privé, constitué de l'EPAMARNE, Bouygues Energies & Services, Capgemini, EMBIX, Enedis, Linkcity Ile-de-France et la RATP concrétise une première phase du projet en réalisant des études qui portent sur 3 thématiques principales : la transition énergétique, la mobi-

lité durable et les services urbains innovants. Un quatrième thème transverse porte sur l'étude d'une plateforme numérique de services urbains.

Sur le volet de la transition énergétique, l'objectif est de réduire à la fois l'empreinte carbone et la facture énergétique pour l'utilisateur comme pour la collectivité. La première étude ambitionne de concevoir une infrastructure multi-énergie intelligente afin de valoriser les énergies produites localement, réduire les pics de consommations par l'utilisation de différents leviers Smart Grids (stockage, flexibilité, pilotage des usages, etc..) dans le but d'optimiser les coûts d'investissement et d'exploitation des réseaux. Un montage contractuel innovant devra être mis en œuvre pour que des engagements multipartites soient pris. La seconde étude, conduite avec l'appui d'un sociologue, doit conduire à identifier les indicateurs clés, les dispositifs d'accompagnement et d'implication ainsi que le cahier des charges d'une solution numérique afin d'obtenir l'adhésion des clients aux efforts d'économie d'énergie et de réduction de sa facture. L'originalité de cette étude est de lier une approche technique et sociologique.

L'ambition de Descartes 21 est de faire aboutir ses études à l'échelle 1 et mettre en œuvre ces solutions innovantes sur le territoire.

## **AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE**

### **Partenariat pour le développement de l'électromobilité entre Enedis et la commune de Ville d'Avray**

En 2017, Enedis et la commune de Ville d'Avray ont signé un partenariat pour le développement de l'usage des véhicules électriques. Aux termes de ce partenariat, Enedis propose d'apporter son expertise sur le développement et la gestion du réseau de distribution d'électricité pour faciliter le déploiement des stations de recharge. Dans le prolongement de ce partenariat, Enedis et la commune de Ville d'Avray ont signé, le 27 septembre 2017, une convention d'optimisation d'implantation et d'accompagnement muti-raccordement de 10 stations de bornes de recharge pour véhicules électriques sur le territoire.



## **LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION**

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

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

### **Présence d'Enedis à l'inauguration de la Maison de Services au Public de Sevrans**

L'inauguration de la Maison de Services au Public de Sevrans s'est déroulée le 29 juin 2017.

En tant que partenaire du PIMMS de Sevrans, Enedis était conviée à cet événement en présence de Didier Gervais, Président du PIMMS de Sevrans, Fadela Benrabia, Préfète déléguée à l'égalité des chances en Seine-Saint-Denis, Patrick Lapouze, Sous-Préfet du Raincy, Stéphane Gatignon, Maire de Sevrans et Sandrine Febvre, interlocutrice des missions sociétales d'Enedis pour les départements de Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne.

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



### **Participation d'Enedis au Forum pour l'emploi organisé par les missions locales des villes de Pavillons-sous-Bois , de Villemomble et de Gagny**

Le 19 octobre 2017, Enedis a participé au Forum de l'Emploi afin de présenter les métiers de l'entreprise et recevoir les candidats potentiels. A l'issue de cette journée, Enedis a retenu une quinzaine de Curriculum Vitae.

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

### Grand Paris express

Entre 2016 et 2030, le projet du Grand Paris express 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. 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. La ligne 11 doit aussi faire l’objet d’une prolongation à l’Est entre Rosny Bois Perrier et Noisy-Champs.

En 2017, Enedis a contribué aux travaux préparatoires des chantiers du Grand Paris express. Pour faciliter les échanges entre opérateurs et mener à bien ce projet national, Enedis a mis à disposition de la Société du Grand Paris un interlocuteur dédié au sein des deux Directions Régionales Ile-de-France Est et Ile-de-France Ouest. Sur le territoire de la direction régionale Ile-de-France Est, Enedis a effectué 65 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. Dans le détail, pour la ligne 15 Sud, Enedis a effectué 29 dévoiements de réseaux et 25 raccordements de cabines de chantier. Pour la ligne 16, 10 dévoiements ont été réalisés pour les besoins du chantier. Pour la ligne 14, 7 dévoiements de réseaux ont été nécessaires en 2017. Pour la ligne 11, 19 dévoiements de réseaux électriques ont été achevés et 9 raccordements de cabine de chantier ont été exécutés. Sur le territoire de la Direction Régionale Ile-de-France Ouest, pour la ligne 15 Sud, 6 dévoiements de réseaux ont été effectués et 12 cabines de chantier ont été raccordées. Pour la ligne 15 Ouest, 2 dévoiements ont été réalisés.

### EOLE

Distinct du projet du Grand Paris express, le projet Eole prévoit la prolongation de la ligne E du RER à l’Ouest francilien. Conduit par Ile-de-France Mobilités, ce projet contribuera à améliorer les conditions de transport des franciliens. Le tracé d’Eole est prévu en deux phases, une première phase doit relier Haussmann-Saint-Lazare et Nanterre La Folie en passant par la Porte Maillot et La Défense en 2022. La seconde phase à l’horizon 2024 vise à relier Nanterre-la-Folie à Mantes-la-Jolie en passant par 9 gares des Yvelines. Enedis s’inscrit en tant que partenaire du projet. En effet, l’entreprise a réalisé 3 dévoiements de réseau BT et HTA en 2017 sur les communes de Nanterre et de Bezons et 16 raccordements haute tension. Pour faciliter, les contacts entre le gestionnaire de réseau public de distribution et le maître d’ouvrage du projet un interlocuteur unique a été nommé par Enedis.

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

### L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

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

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

#### Réseaux électriques intelligents (REI)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Nouveau modèle de contrat de concession

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Comité du Système de Distribution Publique d'Electricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, a pour mission d'examiner la politique d'investissement notamment de la société gestionnaire des réseaux publics de distribution d'électricité Enedis, ainsi que des autorités organisatrices de la distribution publique d'électricité. La première réunion du CSDPE, le 23 novembre 2017, a permis de valider le règlement intérieur du comité et d'élaborer sa feuille de route pour le 1<sup>er</sup> semestre 2018. Une concertation sera notamment engagée avec l'ensemble des parties prenantes pour déterminer le format de remontée des conférences loi NOME.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3. 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.

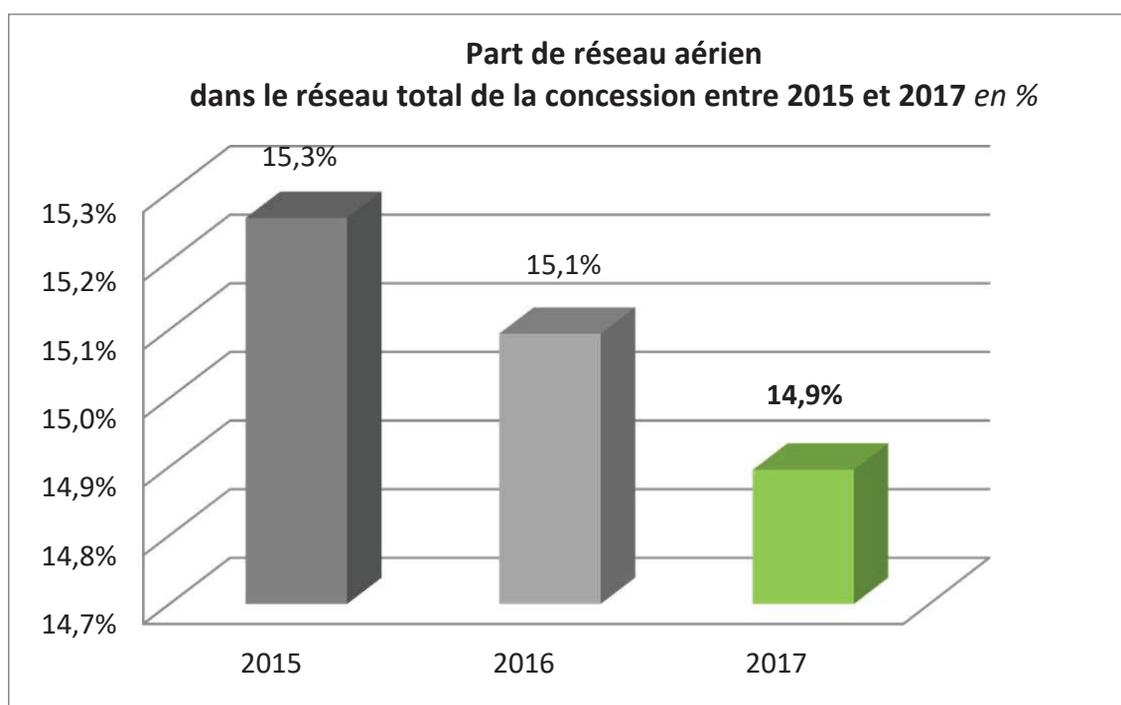
Par ailleurs, Enedis cherche au quotidien à réduire l'empreinte carbone de ses activités métiers et à limiter les risques environnementaux et leurs conséquences humaines, financières et sur la biodiversité.

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

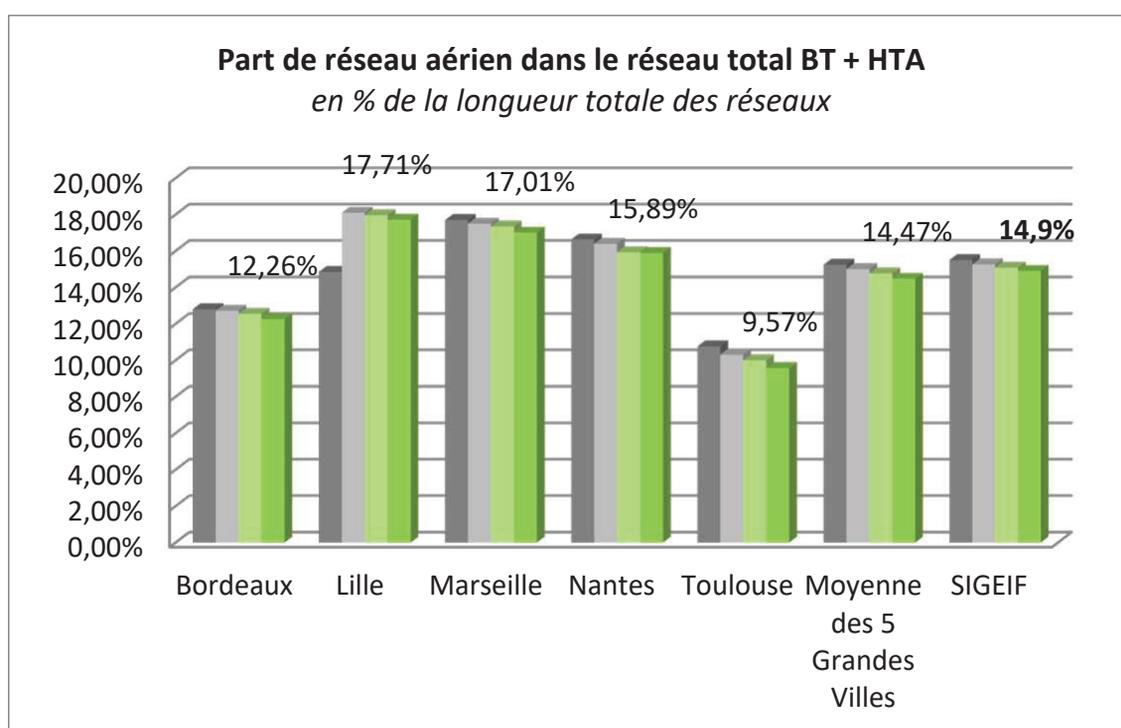
#### **LES TRAVAUX D'INTÉGRATION DANS L'ENVIRONNEMENT DES RÉSEAUX RÉALISÉS SOUS LA MAÎTRISE D'OUVRAGE D'ENEDIS**

En 2017, le territoire de la concession représentait 8 817 Km de réseau HTA et BT exploité par Enedis. Plus de 85 % de ce réseau est souterrain. En 2017, le réseau aérien a diminué de 1,3 %, soit une diminution d'environ 12 Km de réseau aérien BT.

Le graphique ci-dessous met en évidence la baisse progressive du réseau HTA et BT aérien depuis 2015.



La proportion de réseau aérien sur la concession du Sigeif est de 14,9% en 2017, 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)

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 où 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.

Pour l'année 2017, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève à 1 982 k€.

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

VERSEMENT ARTICLE 8 (EN K€)	2014	2015	2016	2017
Versement du distributeur Enedis vers les collectivités locales au titre des travaux "article 8" au titre de l'Article 8	1 342	2 298	1 860	<b>1 982</b>

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 des travaux réalisés par l'autorité concédante en année n-2 entrent dans l'assiette de calcul du terme « B » de la redevance d'investissement de l'année (n) qui constitue une des composantes de cette redevance d'investissement versée par le concessionnaire à l'autorité concédante.

Pour l'année 2017, le montant de la redevance versée par le concessionnaire à l'autorité concédante au titre du terme « B » est de 797 k€.

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 2 779 k€ pour l'année 2017.

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

Enedis a décidé, en février 2017, de ne plus faire certifier son système de management selon la norme ISO 14001. Enedis ne modifie cependant pas ses ambitions.

Le Système de Management Environnemental permet à Enedis de développer et mettre en œuvre sa politique environnement et d'atteindre ses objectifs.

Dans ce contexte la Direction Régionale Ile-de-France Est met en œuvre cette politique au travers d'un engagement d'amélioration continue et de prévention des pollutions.

Les ambitions et les objectifs de cette politique sont déclinés dans le Programme de Management de l'Environnement au travers d'un outil de suivi de la performance environnementale.

Il se décline autour de trois axes :

- réduire l'impact des activités réseau (SF6, PCB, Evaluation de prestataires),
- réduire les impacts des activités transverses (consommation de carburant, utilisation des véhicules électriques, tri des déchets, consommation énergétique des bâtiments),
- parties intéressées et périmètres d'influence (respect des délais de raccordement des énergies renouvelables pour les gros producteurs, implication des salariés dans Ecogestes ensemble).

Il identifie les actions qui permettent :

- d'une part, de concourir aux indicateurs environnementaux de la politique de développement durable (réduire le carbone, valoriser les déchets),
- d'autre part, élargir le champ de la performance environnementale aux parties prenantes (délai de raccordement des énergies renouvelables) et à l'expérimentation de nouvelles technologies (véhicules électriques).

La Direction Régionale Ile-de-France Ouest met, également, en œuvre de nombreuses actions en faveur de l'environnement.

A titre d'exemple, quelques actions visant à réduire l'empreinte environnementale des réseaux :

- réduction des nuisances sonores des transformateurs bruits avec l'achat de transformateurs EcoDesign conformes à la directive européenne 2009/125/CE,
- traitement et élimination des PCB dans les postes de distribution publique,
- réalisation des dossiers techniques amiante (DTA) dans les postes conformément à la nouvelle réglementation. 77% des dossiers ont été réalisés en 2017.
- réalisation de projets techniques pour limiter nos impacts visuels sur l'environnement : sur les réseaux, dépose ou remplacement de 11 postes de distribution publique de type « tour » et transformateurs haut de poteau ; les nouveaux ouvrages, de type préfabriqués ou simplifiés au sol principalement, sont moins visibles et équipés d'un dispositif permettant de récupérer toute perte d'huile aussi minime soit elle; dépose de 9 km de lignes HTA nu et 27 km de lignes BT nu. Ce réseau neuf est ainsi moins visible et moins sensible aux aléas climatiques de type tempête.



La réglementation évoluant (loi du 17 août 2015 pour la transition énergétique et la croissance verte), Enedis élabore depuis le 1er janvier 2018 un plan de mobilité (anciennement plan de déplacement d'entreprise ou PDE) pour tous ses sites de plus de 100 salariés. Un certain nombre d'initiatives réussies y seront intégrées ainsi que de nouvelles modalités de travail à distance pour les salariés.

## 1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique

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

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

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

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

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

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



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

### 2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2017, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en min) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	52,4	<b>40,7</b>	<b>-22%</b>
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	38,4	<b>39,0</b>	<b>2%</b>
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,2	<b>0,6</b>	<b>200%</b>
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	29,0	<b>30,1</b>	<b>4%</b>
<i>Dont incident Poste source</i>	2,5	<b>0,8</b>	<b>-68%</b>
<i>Dont incident réseau HTA</i>	13,4	<b>15,9</b>	<b>19%</b>
<i>Dont incident réseau BT</i>	13,1	<b>13,4</b>	<b>2%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	9,1	<b>8,3</b>	<b>-9%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	1,2	<b>0,6</b>	<b>-47%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	8,0	<b>7,7</b>	<b>-4%</b>

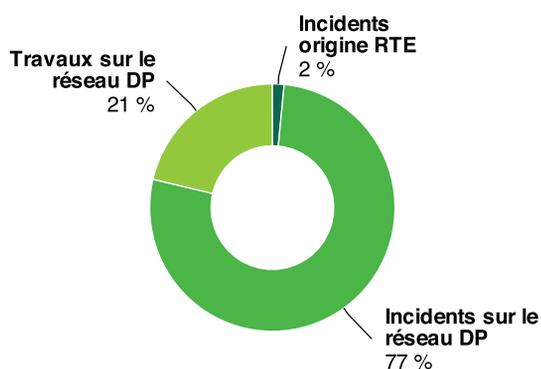
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

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

le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

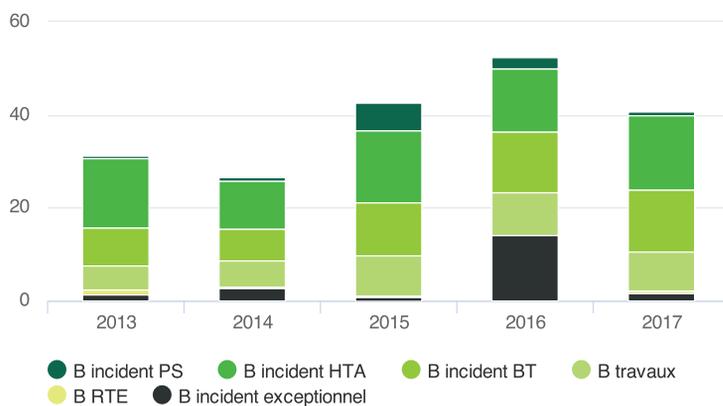
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

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



L'évolution du critère B au périmètre de la concession du Sigeif à **40,7 min (TCC)** présente un bilan en baisse sensible (- 11,7 min), résultat dû à l'absence d'évènements exceptionnels majeurs comme en 2016.

**Hors évènements exceptionnels** (1,7 min réparti principalement entre les incidents postes-sources à

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

0,7 min et les incidents HTA à 0,8 min), le critère B (HIX) à 39 min augmente très légèrement par rapport à 2016 (+ 0,6 min). Cette hausse se répartit entre RTE (+ 0,4 min) et le distributeur (+ 0,2 min). Pour le distributeur, l'amélioration de l'impact des incidents postes-sources (- 1,7 min) et celle des travaux avec interruptions de fourniture (- 0,8 min) compensent la hausse de l'impact des incidents HTA (+ 2,5 min).

Hormis la baisse majeure des événements exceptionnels, l'année 2017 marque une stabilité globale du critère B HIX (Hors événements exceptionnels) avec des tendances contrastées selon les thèmes. La baisse de l'impact des incidents postes-sources continue de s'améliorer. La tendance haussière importante des dernières années sur les réseaux BT a été maîtrisée. Les impacts des incidents HTA restent très variables selon les années et présentent une tendance insatisfaisante cette année due, notamment, à sa sensibilité aux fortes chaleurs. L'impact des travaux avec interruption de fourniture est; quant à lui, en baisse avec une tendance bien orientée.

## Les principaux événements ayant influencé en 2017 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 fortement diminué en 2017 à 16,7 min (- 8,6 min), en raison de la baisse importante des événements exceptionnels (- 11,1 min) qui avaient pris une place importante en 2016 à cause de l'épisode d'inondation (11,4 min pour mémoire). Cette évolution compense la hausse de 2,5 min du critère B lié aux incidents HTA hors régime exceptionnel (HIX) eux même en hausse.

**Hors régime exceptionnel**, le critère B incident HTA (HIX) est de 15,9 min (contre 13,4 min en 2016). Le nombre d'incidents HTA ayant impacté de Sigeif a augmenté dans son ensemble (277 contre 226 en 2016) dont un nombre de dégâts tiers également en hausse (49 contre 37 en 2016). Le premier poste d'incidents est le réseau souterrain avec 59 % des défaillances par usure naturelle et un profil très marqué en juin avec l'épisode de fortes chaleurs (pic de chaleur à 36° enregistré à 12 h le 21 juin et à 25,7° le 22 juin à 00 h) pour lequel certains ouvrages HTA desservant le territoire du Sigeif restent sensibles.

Notons que les communes de Villebon-sur-Yvette, Versailles, Sevran, Sèvres, Chelles et Villeparisis ont été impactées plusieurs fois en 2017 pour des raisons diverses :

- sur Villebon-sur-Yvette : le 3 mai (défaillance d'un câble CPI), le 16 mai (défaillance d'une jonction de transition CPI/synthétique thermorétractable) et le 23 juin (défaillance d'une jonction de transition CPI/synthétique rubanée),
- sur Versailles, le 3 septembre (défaillance d'une jonction de transition CPI/synthétique rubanée), le 19 octobre (sans origine identifiée), le 29 octobre (tiers tiers) et le 12 novembre (défaillance d'un accessoire souterrain),
- sur Villeparisis le 27 septembre (défaillance plein câble CPI),
- sur Sèvres, le 9 janvier (défaillance d'une jonction de transition CPI/synthétique rubanée), le 20 avril (défaillance plein câble CPI) et le 1er juillet (défaillance plein câble CPI),
- sur Chelles, le 23 février (défaillance plein câble CPI),
- sur Sevrans, le 12 mai (défaillance plein câble synthétique).

Le détail des incidents HTA par siège est le suivant :

- réseau souterrain : 114 incidents pour 6,97 min,
- réseau aérien : 6 incidents pour 0,55 min,
- boîtes de jonction : 94 incidents pour 5,83 min,
- postes HTA/BT : 19 incidents pour 0,48 min,
- « autres » : 38 incidents pour 1,97 min.

- **Sur le réseau BT**

**Le critère B incident BT (TCC)** a diminué en 2017 à 13,5 min (-1,7 min), en raison de la diminution importante des événements exceptionnels de l'épisode d'inondation (-1,9 min) alors que les événements exceptionnels restants demeurent d'impact identique (0,2 min).

**Hors régime exceptionnel**, le critère B (HIX) lié aux incidents BT qui est de 13,4 min (contre 13,1 min en 2016) est stabilisé avec une dérive très modérée de 0,3 min et une légère baisse des incidents.

Le nombre d'incidents BT a, en effet, légèrement diminué (657 incidents en 2017 contre 686 incidents en 2016). Cette diminution du nombre d'incidents BT est principalement due à un moindre volume d'incidents par usure naturelle (377 contre 390 en 2016) mais aussi par un nombre moindre de fusions de fusibles (119 contre 140 en 2016). Notons que le nombre de dégâts de tiers a augmenté (77 contre 70 en 2016).

L'ensemble des incidents s'est réparti sur un nombre de communes un peu plus large qu'en 2016 (60 communes concernées contre 56 en 2016). Avec 657 incidents BT en 2017 (hors situations exceptionnelles), les communes principalement touchées sont : Versailles (78), Le Blanc-Mesnil (30), Aulnay-sous-Bois (28), Rueil-Malmaison (27) et Meudon (24). Si le nombre d'incident est en hausse sur la commune de Versailles (68 incidents en 2016), il est en revanche en baisse sur les communes de Rueil-Malmaison, Aulnay-sous-Bois et Meudon et stable sur la commune du Blanc-Mesnil.

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

- lignes aériennes : 133 incidents pour 2,10 min,
- réseau souterrain- boîtes ou accessoires : 99 incidents pour 3,99 min,
- réseau souterrain- câbles : 102 incidents pour 3,06 min,
- postes HTA/BT : 115 incidents pour 1,80 min,
- branchement ou colonnes montantes : 19 incidents pour 0,21 min,
- coffret : 46 incidents pour 0,64 min,
- autres : 92 incidents pour 1,07 min,
- sans dégâts : 51 incidents pour 0,66 min.

- **Sur les postes-sources**

**Le critère B TCC** lié aux incidents poste-source (1,5 min) a fortement décru en 2017 par rapport à 2016 (2,5 min). Près de la moitié de ce résultat (0,7 min), classé en régime exceptionnel, est consécutif à des actes de malveillance après intrusion de personnes non autorisées : le 30 novembre au sein des postes-sources BILLANCOURT et RUEIL et le 14 décembre au sein du poste-source RUNGIS. Les communes du syndicat qui ont été impactées sont Meudon, Sèvres, Rueil-Malmaison et Wissous.

**Hors évènements exceptionnels**, le critère B (HIX) lié aux incidents postes sources (0,8 min) a encore fortement décru en 2017. Le détail des 18 incidents par cause ayant affecté les postes sources est le suivant :

- 3 incidents suite à usure naturelle pour 0,14 min,
- 7 incidents liés à des défaillances de protection pour 0,09 min,
- 2 incidents « autres animaux » pour 0,02 min,
- 8 incidents pour fausse manœuvre sur défaut de conception pour 0,55 min.

L'incident ayant eu le plus d'impact (0,40 min) est celui du 2 août 2017 au poste-source de Louveciennes impactant majoritairement les communes du Chesnay et de la Celle-Saint-Cloud.

- **Sur le réseau de transport électrique RTE**

En 2017, le Sigeif n'a été que très peu impacté par des incidents d'origine RTE. 4 incidents ont été dénombrés pour un impact critère B TCC de 0,6 min qui ont impacté les postes-sources suivants :

- 1 incident au niveau du poste-source Massy pour 0,45 min, impactant principalement les communes de Longjumeau, Verrières- le-Buisson et Morangis,
- 1 incident au niveau du poste-source Louveciennes pour 0,01 min,
- 1 incident au niveau du poste-source du Pecq pour 0,11 min,
- 1 incident au niveau du poste-source du Pecq pour 0,01 min.

## 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 8,3 min, en diminution par rapport à 2016 (- 0,8 min), en incluant en régime exceptionnel une seule mise en sécurité BT sur Versailles au poste VS PROVIDENCE le 17 juillet pour un impact marginal.

- **Sur le réseau HTA**

**Hors régime exceptionnel**, le critère B (HIX) travaux est de 0,6 min en 2017 (contre 1,1 min en 2016). Ces travaux sur le réseau HTA pour 0,6 min sont principalement dus aux opérations de maintenance d'équipements HTA dans les postes de distribution publique et d'interventions urgentes avec mise en sécurité à l'initiative d'Enedis non classées en régime exceptionnel, le solde étant constitué principalement de travaux d'investissements.

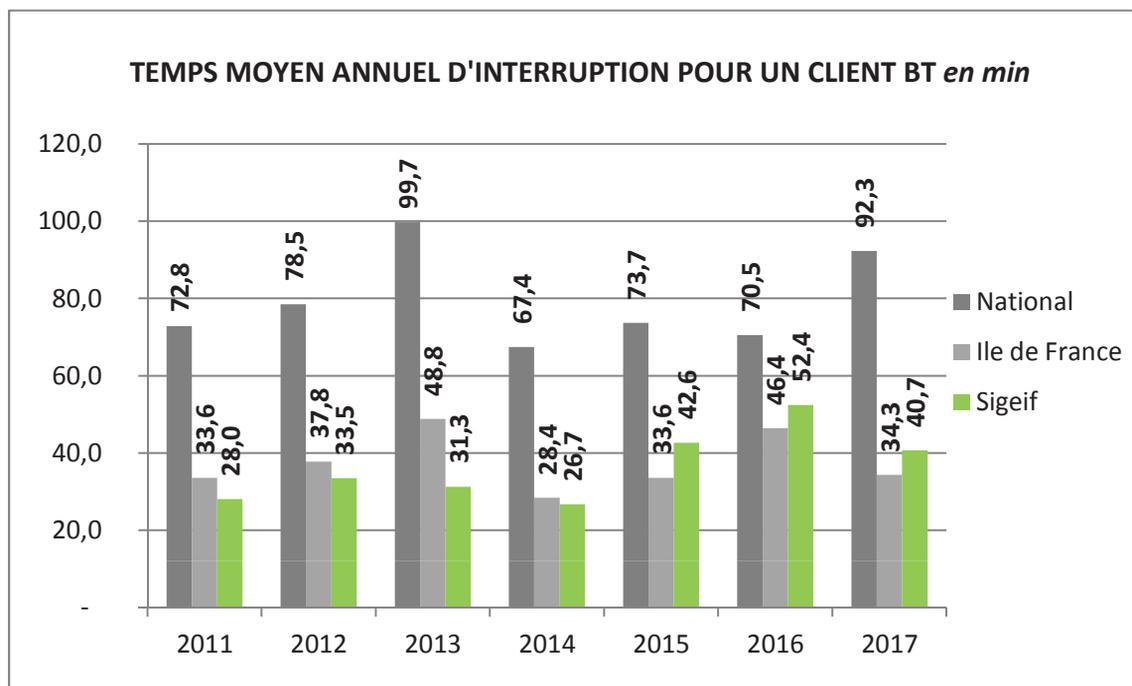
- **Sur le réseau BT**

Sur le réseau BT et **hors régime exceptionnel**, le temps de coupure est de 7,7 min avec 345 chantiers avec coupure (pour mémoire, 8 min et 356 chantiers en 2016). Il s'agit principalement de réparations définitives suite à des incidents BT ou des travaux urgents BT à l'initiative d'Enedis, de travaux de maintenance ou d'élagage avec mise en sécurité et de travaux sur investissements.

Le détail des travaux par siège est le suivant :

- Branchement ou colonne montante : 14 opérations pour 0,13 min,
- Lignes aériennes : 80 opérations pour 0,78 min,
- Postes HTA/BT : 145 opérations pour 5,23 min,
- Réseau souterrain –boîtes ou accessoires : 57 opérations pour 0,92 min,
- Réseau souterrain – câbles : 49 opérations pour 0,57 min.

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



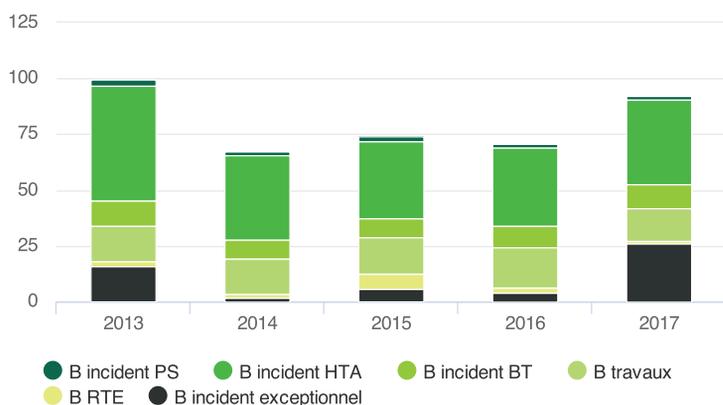
## Au niveau national :

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

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

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

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



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

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

## Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 10 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA/BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 20 000 nouveaux producteurs pour 2 GW de puissance par an. Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution de ce réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition énergétique.

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

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

## LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	19	361	-
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	13 440	9 079	-32,4%

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

Sur les 361 clients affectés par plus de 6 coupures longues en 2017, 181 clients ont subi des interruptions liées aussi bien à des incidents (sur les postes-sources, sur le réseau HTA et sur le réseau BT) qu'à des travaux. 70 clients ont subi des incidents tant sur le réseau HTA que sur le réseau BT. Enfin, 110 clients ont subi ces interruptions uniquement en raison d'incidents sur le réseau BT.

Concernant les clients coupés plus de 6 heures consécutives (toutes causes confondues), le nombre de clients concernés en 2017 est en baisse sensible. Cette évolution provient principalement du fait que l'année 2016 intégrait les nombreux clients impactés par la crue de juin. Pour information, le nombre de clients coupés plus de 6 heures sur incidents BT hors événements exceptionnel est en baisse : 7 239 clients contre 7 591 en 2016.

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

En Basse Tension, un client est dit « Client Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

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

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

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, Enedis utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

#### CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	278	632	127,3%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,0%	0,1%	126,6%

Le volume de clients mal alimentés (CMA) est en forte hausse par rapport à 2016. Ce volume est réparti sur 12 communes (contre 9 en 2016). La commune sur laquelle la hausse est la plus forte est celle d'Aulnay-sous-Bois (+250). Les autres communes les plus concernées sont Morangis (+48), Viroflay

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

(+48) et Sevrans (+40). Nous constatons également la disparition des 64 clients mal alimentés sur la commune de Livry-Gargan.

S'agissant de l'accroissement des charges sur les réseaux BT, certaines ont d'ores et déjà été étudiées. Plusieurs études ont été réalisées sur Aulnay-sous-Bois et certains travaux sont programmés en 2018 (travaux au poste « LEBECQ » pour 121 clients, travaux au poste « PROFESSEUR » pour 22 clients) et en 2019 (travaux aux postes « HOUSEBOAT » pour 81 clients et « TONNERRE » pour 32 clients ainsi qu'une mutation de transformateur au poste « VOLTAIRE » pour 34 clients).

L'étude réalisée sur le poste « GROSCHE » pour 40 clients à SEVRANS ne fait plus ressortir de contraintes. Pour les clients mal alimentés des communes de Morangis et Viroflay, des études ont été réalisées et des remaniements de réseaux sont prévus en 2018 au poste « MG SERPENTE » pour 24 clients à Morangis et au poste « VA EUGENIE » pour les 48 clients à Viroflay.

Des travaux sont également envisagés en 2018 pour les 24 clients situés sur la commune de Morangis et les 44 clients situés sur la commune de Sèvres et en 2019 pour les clients de Montfermeil.

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

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

La 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.

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

## INVESTISSEMENTS ENEDIS (EN K€) (CONCESSION)

2017	Total général	BT	HTA	MSL
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	13 710	12 382	1 328	0
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	22 013	8 254	8 182	1 973
2.1 Performance du réseau	16 684	3 429	7 704	1 973
2.1.1 Renforcements des réseaux	2 186	497	640	0
2.1.2 Climatique	0	0	0	0
2.1.3 Modernisation des réseaux	12 463	2 933	7 064	0
2.1.4 Moyens d'exploitation	2 035	0	0	1 973
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	5 329	4 825	478	0
2.2.1 Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 760	1 760	0	0
2.2.2 Sécurité et obligations réglementaires	688	663	0	0
2.2.3 Modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 881	2 403	478	0
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	312	0	0	312
4. Linky	13 126	13 126	0	0
<b>Total général</b>	<b>49 161</b>	<b>33 762</b>	<b>9 511</b>	<b>2 285</b>
<b>2016</b>				
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	15 299	14 153	1 146	0
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 560	8 773	5 686	1 558
2.1 Performance du réseau	21 625	3 879	5 647	1 558
2.1.1 Renforcements des réseaux	1 750	538	188	0
2.1.2 Climatique	23	23	0	0
2.1.3 Modernisation des réseaux	18 273	3 317	5 459	0
2.1.4 Moyens d'exploitation	1 579	0	0	1 558
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 934	4 894	39	0
2.2.1 Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 804	1 804	0	0
2.2.2 Sécurité et obligations réglementaires	1 012	1 011	0	0
2.2.3 Modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 118	2 079	39	0
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	552	0	0	552
4. Linky	4 991	4 991	0	0
<b>Total général</b>	<b>47 401</b>	<b>27 917</b>	<b>6 832</b>	<b>2 110</b>

BT : basse tension; HTA : moyenne tension; MSL : moyens support logistique; PS : postes sources

En 2017, on constate une augmentation de 4 % des investissements au périmètre du Sigeif par rapport à 2016, marquée par une hausse importante des investissements relatifs à Linky (+ 192 % par rapport à 2016).

Les investissements liés au raccordement des consommateurs et des producteurs sont en légère baisse par rapport à 2016. Cette diminution s'explique par un transfert des investissements liés à l'achat de matériel de comptage sur le segment BT vers la finalité d'investissement Linky.

Concernant les investissements relatifs à la performance du réseau, on constate, d'une part, une hausse sensible de la finalité « renforcement », notamment liée à la hausse des investissements sur le réseau HTA et, d'autre part, une baisse de la finalité « modernisation » due principalement à la diminution des investissements liés à la fiabilisation des postes-sources. Cette diminution s'explique par la priorisation de ces investissements sur les postes-sources les plus sensibles. En revanche, les investissements relatifs à la modernisation du réseau HTA sont, quant à eux, en forte augmentation (+ 30 % par rapport à 2016).

Hors investissements postes-sources, les investissements relatifs à la performance du réseau sont en augmentation de 18 %.

Le montant des investissements délibérés d'Enedis réalisés en 2017 sur le réseau HTA et BT sont supérieurs à ceux annoncés dans le programme prévisionnel d'investissements 2017 communiqué au Sigeif en début d'année. Le montant des investissements réalisés s'élève respectivement à 3,4 M€ sur le réseau BT (pour 2,7 M€ annoncés) et à 7,7 M€ sur le réseau HTA (pour 6,6 M€ annoncés).

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement d'Enedis en 2017, 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.

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

## INVESTISSEMENTS 2017 SUR LES POSTES SOURCE SITUÉS HORS DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste alimentant	Communes	Investissements 2017 (K€)
RUNGIS	RUNGIS	4 006
GRIGNY	GRIGNY	3 912
FANAUDES	SOISY-SOUS-MONTMORENCY	1 419
MONTJAY	LES ULIS	1 411
CHATILLON	CLAMART	1 235
NANTERRE	NANTERRE	1 161
ROBINSON	LE PLESSIS-ROBINSON	1 027
ELANCOURT	ELANCOURT	965
SAINT AUBIN	VILLIERS-LE-BACLE	772
VILLENEUVE-ST-GEORGES	VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	713
BILLANCOURT	BOULOGNE-BILLANCOURT	630
LOUVECIENNES	LOUVECIENNES	570
ARPAJON	SAINT-GERMAIN-LES-ARPAJON	476
VANVES	MALAKOFF	463
NEUILLY-SUR-MARNE	NEUILLY-SUR-MARNE	440
PUTEAUX	PUTEAUX	402
SAINT-MAUR	SAINT-MAUR-DES-FOSSES	337
CORMEILLES	CORMEILLES-EN-PARISIS	223
VILLEVAUDE	VILLEVAUDE	183
MENUS	BOULOGNE-BILLANCOURT	149
CLICHY-SOUS-BOIS	CLICHY-SOUS-BOIS	142
SAULES	GUYANCOURT	131
BOURGET (LE)	LE BOURGET	65

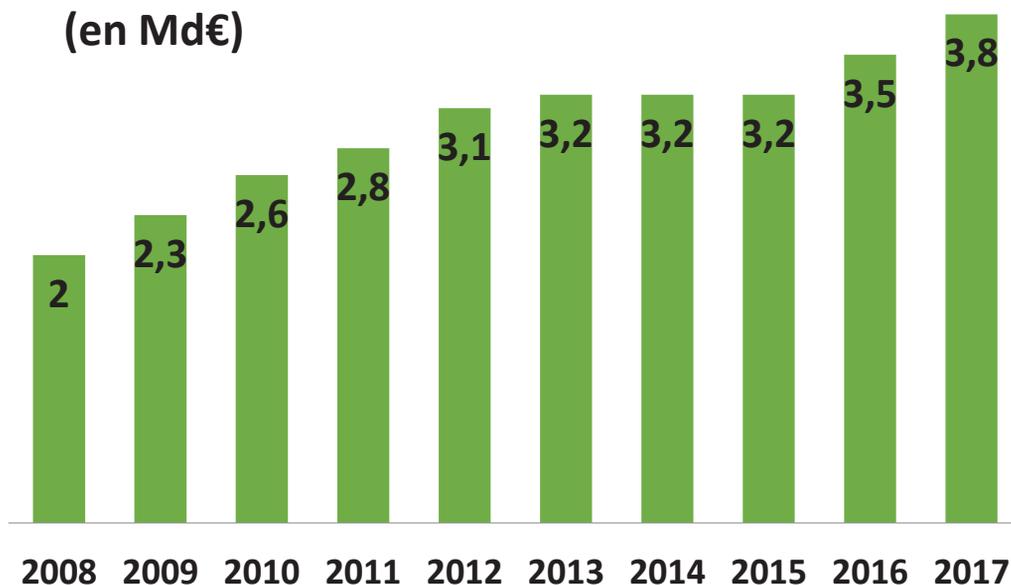
### Au périmètre national :

Les investissements d'Enedis en 2017 sont en croissance et s'élèvent à 3,8 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky (612 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,2 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2017, 1,2 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 363 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 16 250 mises en service d'installations de production). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue, elle est en hausse en 2017: les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,1 GW (2 GW en 2016), dont 1,3 GW pour l'éolien et 0,75 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2017, 402 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

## Montant des investissements Enedis (en Md€)



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

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

A l'occasion de la Commission de Suivi du Sigeif du 13 décembre 2017, Enedis a présenté un bilan des principaux chantiers réalisés sur l'année 2017.

Les principaux travaux réalisés sont présentés également ci-dessous par typologie d'ouvrages (postes-sources, réseau HTA et réseau BT). Certaines affaires s'étalant sur plusieurs années, les montants financiers indiqués correspondent aux montants engagés en 2017.

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

### Les travaux dans les postes sources

#### INVESTISSEMENTS 2017 SUR LES POSTES SOURCES SITUÉS SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste alimentant	Communes	Investissements 2017 (K€)
MASSY	MASSY	1 723
CHARTREUX	BALLAINVILLIERS	1 048
RUEIL	RUEIL-MALMAISON	572
BUZENVAL	GARCHES	102
EPINAY	EPINAY-SOUS-SENART	52
PRIMEVERES	SEVRAN	38
VERSAILLES	VERSAILLES	28
GALERES	CHELLES	27
SONNETTES	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	10

## Les principaux travaux de raccordement sur le réseau HTA et BT

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RACCORDEMENT SUR LE RÉSEAU HTA ET BT

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Création Poste DP-Paris Asia-Trembla	0	2 026	<b>583 435</b>
HTA	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	PROV HTA-GPE-T245-0813P et BVC-2x6MW	0	4 141	<b>260 715</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Raccordement COLL BT-SNC MARIGNAN RES-REUILM	0	594	<b>182 618</b>
BT	MASSY	Lot B Cogedim Place Grand Ouest	0	6	<b>136 002</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Raccordement BT COLL - PERI OSSART - RUE	0	411	<b>116 771</b>
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	Raccordement HTA-SEGRO/PSA-2x2,5 MW-AULNAY	0	1 860	<b>104 737</b>
BT	MASSY	Lot A Cogedim Place Grand Ouest	0	236	<b>87 518</b>
BT	MASSY	Raccordement COLL SCI LOT 1 ZAC FRANCIADES	0	0	<b>84 890</b>
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	Raccordement HTA-3500 kW-ILE DE LOISIRS-VAIR	901	1 030	<b>81 784</b>
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Raccordement CollV186lots+5Sg_4 Grange Dame	0	362	<b>79 356</b>
BT	VILLEBON-SUR-YVETTE	Raccordement Collectif H 6 lots-Scgv Gamma-V	0	476	<b>74 104</b>
BT	MASSY	Lot D Cogedim Place Grand Ouest	0	3	<b>73 745</b>
BT	LE CHESNAY	Raccordement CollH 630kVA 2 Charles de Gaull	0	0	<b>71 277</b>
BT	COURTRY	Raccordement Collectif V 48Lots-SCI BELLAVIS	0	290	<b>69 682</b>
BT	ROCQUENCOURT	Raccordement Lots Cogedim Zac Rocquencourt	0	158	<b>68 779</b>
BT	MASSY	Raccordement Coll logts Cogedim Zac Ampère	0	12	<b>68 093</b>

## Les principaux travaux relatifs à la performance du réseau

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE MODERNISATION DU RÉSEAU HTA

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
HTA	CHAMPLAN	Renouvellement sorties de source de MASSY	15 583	16 260	<b>408 069</b>
HTA	BOIS-D'ARCY	78640 B25 Ren BT Rue Mozart	11 828	18 166	<b>385 623</b>
HTA	MORANGIS	ZUD : Création départ GRIZZLY	4 001	6 143	<b>317 603</b>
HTA	VERSAILLES	Remaniement réseau PS VERSAILLES	620	2 800	<b>280 998</b>
HTA	VILLEBON-SUR-YVETTE	CPI - Départ VILLJUST issu PS MONTJAY	1 744	1 580	<b>253 067</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2C65 SD BOULE 4a	6 276	3 560	<b>232 639</b>
HTA	ORSAY	ZUD Montjay - départs AMONTS et BERGERE	2 528	3 521	<b>217 965</b>
HTA	VERSAILLES	Coordination VOIRIE PERSHING VERSAILLE	1 997	1 868	<b>195 105</b>
HTA	VERSAILLES	Coordination BT MISSIONNAIRES VERSAILL	1 266	1 242	<b>192 252</b>
HTA	BOISSY-SAINT-LEGER	ZUD Sécurisation VSG SONNETTE PI 5-6-7	2 133	2 856	<b>189 289</b>

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

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE MODERNISATION DU RÉSEAU BT

Tension	Communes	libellé	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	VERSAILLES	Renouv réseau BT	2 191	2 191	<b>452 846</b>
BT	LE CHESNAY	Renouv BT 2 allée des lauriers	442	442	<b>178 582</b>
BT	LE RAINCY	Renouv BT avenue de la résistance (planche 4)	1 041	765	<b>172 327</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Renouv BT Rue du Val Fleury	683	891	<b>155 846</b>
BT	MEUDON	Renouv BT Rue de Paris, Rue Paira et Rue de l'Eglise	672	641	<b>152 284</b>
BT	MASSY	Renouv BT Allée d'Anjou/Allée de la Corse/Allée de Bretagne/Allée de la Dordogne	1 086	652	<b>109 486</b>
BT	MASSY	Renouv Avenue d'Estienne d'Orves et rue des Bleuet	658	400	<b>94 741</b>
BT	MEUDON	Renouv BT Rue Général de Gaulle	287	393	<b>86 125</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rues Abel Launay et de la Concorde	475	413	<b>84 950</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Renouv BT Rue du Docteur Vaillant	866	702	<b>83 665</b>

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT DU RÉSEAU HTA

Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
CHAVILLE	SUPPRESSION AT CHAVILLE 10/20KV CH GROS	0	3 640	<b>344 170</b>
SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT JEAN JAURES (2-6)	4 304	253	<b>211 834</b>
VIROFLAY	Coordination voirie Sente Gare VIROFLAY	788	782	<b>73 678</b>
NOISY-LE-GRAND	renforcement Vision 21-22 (ex d321/m6334	526	526	<b>4 130</b>
VIROFLAY	Coordination voirie Jules HERBRON VIROFL	537	537	<b>3 916</b>
VERSAILLES	Coordination BT Coypel VERSAILLES	320	310	<b>2 106</b>

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT DU RÉSEAU BT

Commune	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouvellement BT Rue mozart	440	440	<b>185 810</b>
VERSAILLES	Renouvellement BT Rue du prés Aux Bois et Place Louis 14	250	222	<b>109 364</b>
SEVRES	Renouvellement BT FACE AU 9 AVE DE L EUROPE	480	327	<b>107 379</b>
LIVRY-GARGAN	Renouvellement BT Av.BRIAND- Rue de SIMIANE- bd Salengro	1	121	<b>9 238</b>
CHELLES	Renforcement du réseau : CAMPANILE	75	1	<b>8 772</b>
LE VESINET	Renouvellement BT Avenue du Belloy du n°16 au n°8	341	341	<b>5 130</b>
MARCOUSSIS	Renouvellement BT rue alfred	95	95	<b>4 583</b>
TREMBLAY-EN-FRANCE	Renouvellement BT ROUTE DE ROISSY	230	15	<b>4 542</b>

## Les principaux travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

### PRINCIPAUX TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	VERRIERES-LE-BUISSON	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>28 251</b>
BT	VERRIERES-LE-BUISSON	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>28 234</b>
BT	SERVON	Aménagement esthétique RUE DE VERDUN	282	357	<b>27 478</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Aménagement esthétique Rue André Cordier	276	193	<b>27 211</b>
BT	PERIGNY	Aménagement esthétique QUARTIER DU MOULIN NEUF	283	265	<b>26 509</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue Yves Le Coz	218	206	<b>26 129</b>
BT	GARCHES	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>24 299</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue Lamartine quartier Porchefontaine	161	99	<b>23 310</b>
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Aménagement esthétique Avenue de la Montagne Bon Air	175	95	<b>23 048</b>
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	CKY/Déplac Posete DP-Zac Aerolians-Paris	89	162	<b>22 126</b>

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

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

Le montant des dépenses d'élagage et d'entretien des lignes HTA et BT au périmètre de la concession du Sigeif est calculé sur la base du montant total des dépenses des deux directions régionales Ile-de-France Ouest et Ile-de-France Est, auquel est appliquée une clé de répartition liée aux longueurs de réseau HTA et BT de la concession.

Le montant des dépenses en 2017 s'élève à 2 300 k€ soit en augmentation de 4% par rapport à 2016. Les principales dépenses d'entretien et de maintenance des postes de distribution publique portent sur la réfection des postes (génie civil). Concernant le réseau, on constate une augmentation des dépenses d'élagage sur le réseau BT aérien et une diminution de celles-ci sur le réseau HTA.

### DÉPENSES POUR ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU RÉSEAU (EN K€)

	2015	2016	2017
Postes Sources	1 017	957	<b>1 011</b>
Réseau HTA	467	455	<b>397</b>
Postes DP	442	402	<b>456</b>
Réseau BT	382	403	<b>436</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 308</b>	<b>2 217</b>	<b>2 300</b>

## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2018 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

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

- de faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables- S3REnR) ;
- d'accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Prolongation de la Durée de Vie (PDV). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- de sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2018, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- de poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

**La coordination des investissements d'Enedis avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

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

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

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

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 : 162,1 M€ ont été investis en 2016, 180 M€ en 2017 et 196,1 M€ sont prévus pour 2018. La performance du réseau est toujours un élément clé pour le distributeur : 77,4 M€ seront spécifiquement investis sur ce volet en 2018 (73,7 M€ réellement réalisés en 2017 pour 79,1 M€ annoncés).

Quelques travaux notables sur les postes sources alimentant la concession sont à noter, à la fois en termes de renforcement mais aussi de fiabilisation en vue de la sécurisation des zones urbaines denses : poursuite des travaux de construction du poste de « Saclay », reconstruction du poste « Rueil », ajout d'un transformateur aux postes « Robinson » et « Puteaux », remplacement des transformateurs et fiabilisation du poste source de « Rungis », lancement des travaux de renouvellement des transformateurs au poste de « Chatillon », fiabilisation des postes de « Massy » et « Corneilles » et passage de leur contrôle-commande au palier numérique.

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

Enedis consacrera ainsi 54,9 M€ au programme 2018 d'investissements sur les postes sources alimentant au global les départements de la première Couronne.

A l'occasion de la Commission de Suivi du cahier des charges de concession qui s'est tenue le 13 décembre 2017, Enedis a présenté son programme prévisionnel d'investissements délibérés pour l'année 2018. L'adaptation du réseau à l'évolution des charges et des usages, l'amélioration de la qualité de fourniture et l'amélioration de la résilience du réseau face aux risques majeurs sont les principaux enjeux de la modernisation du réseau.

Pour répondre à ces enjeux, le programme d'investissement a été constitué autour des trois grands leviers suivants :

- le développement des structures de réseaux robustes et homogènes, intégrant les enjeux d'adaptation aux charges, de qualité de fourniture et de sécurisation,
- une conduite du réseau plus réactive par l'automatisation des réseaux HTA,
- une fiabilisation du réseau par des renouvellements priorisant les ouvrages les plus défaillants.

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

Le détail de ce programme prévisionnel d'investissements délibérés a été communiqué au Sigeif au début de l'année 2018. Les montants prévisionnels s'élèvent à 8,3 millions d'euros sur le réseau moyenne tension et à 4,4 millions d'euros sur le réseau basse tension, reflétant ainsi une dynamique croissante des investissements.

## Concernant le réseau HTA

Les principales orientations d'investissement pour 2018 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 défectueux**

A titre d'illustration, les principaux chantiers de renouvellement de câbles HTA vétustes (technologie CPI) prévus en 2018 seront réalisés sur les communes d'Orsay (91), Le Chesnay (78), Chelles (77), Noisy-le-Grand (93), Versailles (78), Champlan (91), Neuilly-Plaisance (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 du Chesnay (78), Ville d'Avray (92), Meudon (92), Vaucresson (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 déploiement des Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT) dans les postes HTA/BT afin de sécuriser le réseau 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 26 OMT, notamment sur les communes de Gagny, Le Chesnay, Livry-Gargan, Noisy-le-Grand.

A noter qu'Enedis a mis en service 22 OMT au cours de l'année 2017.

### **- Le renforcement du réseau en poursuivant les grands chantiers pluriannuels de restructuration du 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 Villebon-sur-Yvette (91), Versailles (78), Morangis (91), Longjumeau (91), Wissous (91), Bois d'Arcy (78), Versailles (78).

Les principaux travaux relatifs aux levées des contraintes sont prévus sur les communes de Massy (91), Saint-Cyr-l'Ecole (78), Chaville (92).

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

### Concernant le réseau BT

Les principales orientations d'investissement pour 2018 sur le réseau BT 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 ciblés des câbles souterrains les plus incidentogènes sont programmés en 2017 sur les communes de Le-Blanc-Mesnil (93), Le Raincy (93), Chennevières-sur-Marne (94), Saint-Cloud (92), Meudon (92), Rueil-Malmaison (92).

**- 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 Chelles (77), Neuilly-Plaisance (93), Sevran (93), Aulnay-sous-Bois (93), Noisy-le-Grand (93), Versailles (78).

**- Le remplacement des équipements de postes HTA/BTA 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 Vélizy-Villacoublay (78), Boissy-Saint-Leger (94), Ballainvilliers (91), Limeil-Brévannes (94), Massy (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.

Les grands axes d'investissements sur les postes sources sont le renforcement et la fiabilisation des postes-sources urbains.

Pour accompagner le développement en Ile-de-France, Enedis a pour objectif de renforcer la puissance installée et la capacité d'accueil par :

- la création de nouveaux postes-sources, notamment à Aubervilliers (93), Saclay (91), Bâtisseur à Crosnes (94) qui impactera la commune d'Épinay-sous-Sénart.
- l'ajout de transformateurs et de rames HTA dans les postes-sources existants. Plusieurs postes sources sont concernés en 2018 (postes-sources de Robinson, Rueil, Montjay).

Le second objectif, qui vise à réduire la probabilité d'occurrence d'un incident sur un poste-source, est de fiabiliser et de moderniser les postes-sources urbains par :

- la rénovation des éléments HTA (rames, disjoncteurs, auxiliaires...). Les chantiers se poursuivent sur les postes-sources de Massy (91), Grigny (91), Fanaudes (95), Romainville (93), Rueil (92), Rungis (94), Le Pecq (78), Vanves (92), Villeneuve Saint-Georges (94). Les travaux de remplacement de 3 transformateurs 225/20kV de 100 MVA du poste-source de Chatillon (92) ont débuté en 2018.
- des actions de fiabilisation interne, ciblées et hiérarchisées par niveau de risque, notamment sur le poste-source de Billancourt (92).

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

## Les principaux travaux HTA

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT HTA

Commune	Libellé	Linéaire posé (m)	Linéaire déposé (m)	Montant prévisionnel 2018 (k€)
ORSAY	CPI-traitement départ COURBURE issu du PS MONTJAY	2 486	2 516	293
LE CHESNAY	Coordination travaux article 8 LE CHESNAY	2 032	2 042	225
CHELLES	CPI-Traitement du départ Baignade issu du poste source Galères	1 390	1 390	217
NOISY-LE-GRAND	CPI- Traitement du départ PONCEA issu du poste source RICHARDET	1 242	1 219	180
NOISY-LE-GRAND	CPI-traitement départ BALLON issu de Richardet	1 267	1 167	176
VERSAILLES	CPI 10% Départ NEPTUNE	1 171	709	160
NOISY-LE-GRAND	CPI-Traitement feeder YVRIS 21/22 de Richardet	900	900	157
CHAMPLAN	Renouvellement sorties de source de MASSY Ex D321/037479	16 260	15 583	150
NEUILLY-PLAISANCE	reprise départ PLATEAU par BEAUSEJOUR ex d321/061471	2 180	6 615	100
LE RAINCY	CPI-Traitement départ BOUVREUIL issu du PS d'Alouettes	645	645	81
VILLE-D'AVRAY	Coord Sigeif Chemin des Closeaux	630	630	75
VAIRES-SUR-MARNE	CPI-Traitement du départ Vaires issu du poste source Villevaude	1 780	1 780	60
MITRY-MORY	CPI-Traitement du départ Gressy issu du poste source Mitry-Mory	1 685	1 687	50
VILLEPARISIS	CPI-CABLE PAPIER HTA VETUSTE	210	367	49
MEUDON	Coordination Rue Claude Dalseme	246	246	41
MEUDON	Coordination HTA-bt rue des vignes MEUDON	280	280	41
VERSAILLES	Coord BT SV6 Jouvencel VERSAILLES	265	282	38
LONGJUMEAU	REPLACEMENT CABLE HTA ROUTE DE CORBEIL	226	226	30
VAUCRESSON	Coordination HTA-BT rue LENOTRE VAUCRESSON	870	870	30

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

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT HTA

Commune	Libellé	Linéaire posé (m)	Linéaire déposé (m)	Montant prévisionnel 2018 (k€)
VILLEBON-SUR-YVETTE	ZUD Montjay : appui QUINCONCE-COURBURE-RAYON- TETA sur PS SACLAY	5 695	1 320	893
VERSAILLES	Création départ SAUTERELLE PS SAULES pour bouclage	4 745	757	700
MORANGIS	Bouclages MASSY-VAL21/22 MORANGIS 21/22 avec GRIGNY et RUNGIS	3 894	2 786	590
LONGJUMEAU	Sec 17 Bouclage MASSY-CHARTREUX ESNOMAEST	4 033	3 867	540
WISSOUS	Bouclage MASSY-Perrou 21-22 / RUNGIS-Ariane	4 322	0	453
VERSAILLES	Création départ SAUTILLE PS SAULES pour bouclage	3 912	600	450
BOIS-D'ARCY	Bouclage PAS DU LAC 2-4 & PLAINE 1-3 - DST 2	10 725	207	300
BOIS-D'ARCY	Phase 1 SAUMON-SALIN - Sécurisation	18 166	11 828	300
VERSAILLES	Restructuration réseau VERSAILLES	1 524	3 184	300
RUEIL-MALMAISON	Création futur départ 20kV 2C65 - 2C31 SD BOULE zone 4a	4 810	6 276	168
RUEIL-MALMAISON	Création OCRS 2C38, 2C18, 2C12	301	2	124
GARCHES	Renforcement PS Buzenval SD BOULE zone 4d	24 627	12 990	100
NOISY-LE-GRAND	CREATION PC CANTAL	250	82	100
SAINT-CLOUD	Création 2 OCRS BALEINE 22	72	50	81
VILLE-D'AVRAY	Renouvellement faible section (29mm <sup>2</sup> )	1 405	884	80
VILLEPINTE	CTA04 - Restructuration des départs FEUX et FURET de PRIMEVERES	1 370	560	80
RUEIL-MALMAISON	Bouclage 2C24-15 et 2 OCRS	354	840	79
CHATOU	Création OCRS 2C11, 2C17, 2C21, 2C27	1 248	634	77
SEVRES	OMTS BILLANCOURT	4	0	65

**PRINCIPAUX TRAVAUX RELATIFS À LA LEVÉE DE CONTRAINTES SUR LE RÉSEAU HTA**

<b>Commune</b>	<b>Libellé</b>	<b>Linéaire posé (m)</b>	<b>Linéaire déposé (m)</b>	<b>Montant prévisionnel 2018 (k€)</b>
MASSY	Raccordements définitifs des départs sur PS MASSY	11 210	5 980	795
SAINT-CYR-L'ECOLE	Phase 2 SAUMON-SALIN	6 414	11 560	350
CHAVILLE	REPLACEMENT AT 10/20KV CH GROS CHENE 7	3 640	0	100
MASSY	L18 Gare MASSY Opéra RFO Coordination HTA	460	460	55
VERSAILLES	Contrainte I Coppel VERSAILLES	310	320	45
SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT JEAN JAURES (2-6) + CDT	871	4 304	20
VIROFLAY	Coordination voirie Sente Gare VIROFLAY	1 250	1 265	20

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

## Les principaux travaux BT

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT BT

Commune	Libellé	Linéaire posé (m)	Linéaire déposé (m)	Montant prévisionnel 2018 (k€)
LE BLANC MESNIL	225/RENO DEP EFB POSTE CARRIERE/LBM	1 575	1 745	357
LE RAINCY	224 Renov BTA BANQUE LER	530	610	192
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	224 Renov cable BTA TARTUFFE CHN	580	540	171
SAINT-CLOUD	213_92064_B25_Renov BT_Rue Dailly	905	870	126
MEUDON	213_92048_B25_RenResBTS_Rue Henri Barbusse	874	1 129	124
RUEIL-MALMAISON	214_92063_B25_Rnv Bt Sout_Bd Foch	1 375	1 375	121
MEUDON	213_92048_B25_Rnv BT_Rue des Vignes	820	886	103
VERSAILLES	211_78646_B25-Renov BTS_rue de la Paroisse	1 245	1 365	100
VERSAILLES	211_78646_B25_RnvBT_Bd de la Reine	933	965	100
LE VESINET	214_78650_B25_RenResBTS_rue Thiers	661	804	97
LONGJUMEAU	213 91345 Ren BT Résidence La Croix Breton	609	981	96
CHATOU	214_78146_B25_RenouBT_rue maurice utrillo	463	463	95
VILLEPINTE	225/RENO POSTE TROENES/FONTAINE/VLP	100	90	84
RUEIL-MALMAISON	214_92063_B25_Rnv Bt RU VOLTAIRE 64	827	948	84
LE BLANC MESNIL	225/RENO DEP B POSTE SERGE/LBM	430	398	82
SEVRES	213_92072_B25_RenResBTS_R Riocreux_Sèvres	506	572	79
SAINT-CYR-L'ECOLE	212 78545 B25 Ren BT Rue du Docteur Vaillant	682	825	75

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT BT

Commune	Libellé	Linéaire posé (m)	Linéaire déposé (m)	Montant prévisionnel 2018 (k€)
CHELLES	224/che-MARINIER-B2-RFO03	332	0	63
NEUILLY-PLAISANCE	224 contrainte I PASSELAC NEP	260	194	52
SEVRAN	225/CONTRAINTE DEP A POSTE MIRAGE/SVN	220	283	48
AULNAY SOUS BOIS	225/CONTRAINTE DEP C PROFESSEUR/AUN	287	1	44
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-BEAUSITE-E-1/RFO03	169	113	39
AULNAY SOUS BOIS	225/CONTRA DEP B LEBEQ/FRAPPART/AUN	170	2	36
VERSAILLES	212 78646 B25 Enfoui BT Poste "VS MULOT"	141	141	36
ORSAY	221 PG TRX ORSAY DP ROND POINT	0	186	26
CHELLES	224/che-VAPEUR-A-1/RFO03	143	0	24
LA CELLE ST CLOUD	214_78126_B25_RenResBTS_Av l'acqueduc	145	195	21
AULNAY SOUS BOIS	225/RENO DEP A POSTE CORNEFERT/AUN	86	30	18
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	224/CHN-POITEVIN-A-1/RFO03	114	0	17
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-BEAUHARNAIS-9305100487-1/RFO03	0	0	16
AULNAY SOUS BOIS	225/CONTRAINTE DEP E TUBERCULE/AUN	70	2	14

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

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT D'ÉQUIPEMENTS DANS LES POSTES HTA/BT

Commune	Libellé	Linéaire posé (m)	Linéaire déposé (m)	Montant prévisionnel 2018 (k€)
VELIZY-VILLACOUBLAY	211 78640 Renouv Cell VZ PAULHAN	20	20	45
BOISSY SAINT LEGER	223/BOI-MAIRIE-P-OMT-1/SEC24	0	171	36
BALLAINVILLIERS	222-PG TRX-BALLAINVILLIERS-DP EVANGILE	0	0	30
LIMEIL BREVANNES	223/LIM-VERLAINE-P-OMT-1/SEC24	0	0	25
MASSY	213_91377_B25_RnvCellHTA_Poste MY SAVOIE	0	0	25
SAINT-CYR-L'ECOLE	211_78545_B25_RenCell HTA_SE FONTAINE	15	15	24
VERSAILLES	211_78646_B25_RenCell HTA_VS AVESNES	15	15	24
VERSAILLES	211_78646_B25_RenCell HTA_VS AMIENS	15	15	24
LONGJUMEAU	213_91345_B25_Ren Cel HTA_LG CLAPIER	15	15	23
CHATOU	214_78146_B25_RenCell_Poste DP_CA EPREMESNIL 1	15	15	20
GARCHES	213_92033_B25_RnvCell_Poste GA PARC CRAON T22	0	0	20
MORANGIS	213_B25_91432_RnvCell_poste MG LUZERNE	0	0	20
SAINT-CLOUD	213 92064 Renouv Cell + pasa SC ORLEANS 6	30	30	20



## 3. Enedis, une priorité clients affirmée

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

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

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

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

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

### LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### Une animation renforcée au service des territoires

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

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

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

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

### LES RÉSULTATS

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

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

	2016	2017
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	98,4%	96,5%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,5%	99,5%

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

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

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

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

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

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

##### *Un nouvel Espace Particulier*

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

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

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

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

### *Un Espace Entreprise rénové*

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

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

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

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

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

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

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

### **Les données en open data**

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

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

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

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 **33** (Ouest Parisien) / 09 69 32 18 **35** (Est Parisien) / n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr), rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 **34** (Ouest Parisien) / 09 69 32 18 **36** (Est Parisien) / n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr), rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;
- les clients « Producteurs » : 09 69 32 18 00. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : 09 69 32 18 22.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 **XX** (n° de département). Le numéro d'urgence dépannage est à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr), rubrique Aide et contact.

Enedis a renforcé son accueil téléphonique par la création d'équipes dédiées pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky. Un Numéro Vert LINKY 0 800 054 659 est ainsi mis à la disposition des clients.

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

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

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

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

#### ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (EN %) (MAILLE ÎLE-DE-FRANCE)

	2016	2017
Accueil client	90,50%	91,35%
Accueil raccordement	86,57%	84,33%
Service Producteurs électricité	88,50%	85,32%

L'accessibilité de l'accueil client, hors dépannage, se maintient à un niveau très élevé avec un taux de 91,3 % en 2017. Si l'accessibilité service raccordement enregistre, quant à elle, une légère baisse cette année, celle-ci reste, cependant, à un niveau également élevé compte-tenu du volume des demandes. Depuis plusieurs années, des lignes dédiées ont été mises en place pour les professionnels et les collectivités locales pour améliorer l'accueil et le traitement des demandes.

#### Généralisation du service «AppelZen»

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

#### Urgence Dépannage Électricité

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

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

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

## ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ (EN %) (MAILLE ÎLE-DE-FRANCE)

	Région		National	
	2016	2017	2016	2017
Taux d'accessibilité de l'accueil dépannage électricité (en %)	96,50%	91,60%	92,50%	81,80%
Nombre d'appels reçus par l'accueil dépannage électricité	319 024	360 805	2 070 449	2 505 048
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	100 309	99 326	675 423	728 903

Au plan national, l'année 2017 a été particulièrement dense en activité avec des aléas climatiques récurrents notamment des tempêtes de fortes intensités Zeus, Egon, Ana et un épisode caniculaire à l'été. Le nombre d'appels vers le Centre d'Appel Dépannage (CAD) a ainsi augmenté de 20% par rapport aux deux dernières années. L'impact de ces intempéries s'est fortement fait ressentir sur le taux d'accessibilité nationale des Centres d'Appels Dépannage (7 centres en France) qui a ainsi reculé à 82% (contre 92% en 2016).

Dans ce contexte particulier, le Centre d'Appel Dépannage d'Ile-de-France a maintenu, grâce au professionnalisme de ses agents, un taux d'accessibilité globale de près de 92%. En 2017, en Ile-de-France, c'est 360 800 appels présentés, comprenant 11 600 appels pompiers traités à 99% et 2 900 appels des collectivités traités à 98%.

Encore cette année, le Centre d'Appel Dépannage d'Ile-de-France a été une vitrine du distributeur Enedis avec la visite de huit groupes d'une dizaine de personnes constitués de représentants des collectivités ou encore d'étudiants et même de délégations du distributeur et transporteur chinois State Grid Corporation of China.

Le Centre d'Appel Dépannage participe, également, à un meilleur accompagnement les clients dont le compteur est remplacé par le nouveau compteur communicant Linky. En effet, en dehors des heures ouvrables, en relais des Agences d'Accueil Distributeur, le Centre d'Appel Dépannage reprend les sollicitations sur le Support Client Linky afin d'offrir aux clients franciliens un accueil jusqu'à 20 h en semaine et le samedi. Cela représente 12 900 appels traités en 2017. La satisfaction des clients est une priorité pour les conseillers du Centre d'Appel Dépannage. Dans une démarche d'amélioration en continu, les clients sont interrogés par des enquêtes via des sms ou e-mail sur leurs échanges avec le conseiller du CAD.

### 3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal

#### UN TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS PLUS GLOBAL

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

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

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

#### Les réclamations

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



Depuis janvier 2017, la mesure du traitement des réclamations a connu, dans le cadre de la nouvelle régulation incitative TURPE 5, une évolution importante puisque le taux de réclamations traitées dans les 15 jours prend en compte les lettres d'attente liées à la qualité de fourniture, ainsi que les réclamations liées au compteur communicant Linky. Alors que l'objectif de référence fixé par le régulateur est de 90 % pour 2017, Enedis atteint une belle performance avec un résultat de 92,8 %. Ce résultat est aussi à mettre en lien avec le rappel systématique des clients s'étant déclarés « pas du tout satisfaits » lors des enquêtes de satisfaction.

En 2017, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant:

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2016 (%)	2017 (%)	2017 (Numérateur)	2017 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	-	93,2%	6 011	6 448

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

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

Le taux de réponse aux réclamations sous 15 jours de 93,2 % constitue un très bon résultat. Il est stable par rapport à 2016 et supérieur au taux national. Il est, par ailleurs, supérieur à l'objectif de référence fixé par la CRE qui est de 90% de réponse dans un délai maximum de 15 jours en 2017.

Notre objectif ne se limite pas seulement au délai de traitement des réclamations. Il porte également sur la qualité des écrits apportée aux clients. Plusieurs actions ont été mises en œuvre afin d'apporter un bon niveau de réponse :

- analyse et audit sur la qualité du traitement des réclamations
- formation continue des chargés de traitement des réclamations (groupes de travail, et accompagnement)
- portage opérationnel des actions à mettre en œuvre visant à améliorer les processus métiers.

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

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2016 (%)	2017 (%)	2017
Raccordements	-	5,0%	321
Relève et facturation	-	32,3%	2 084
Accueil	-	0,9%	58
Interventions techniques	-	41,7%	2 689
Qualité de la fourniture	-	20,1%	1 296
Total	100,0%	100,0%	6 448

Sur le périmètre non impacté par la pose Linky, nous observons un volume de réclamations liées à l'accueil et à la qualité de la fourniture stable, voire en baisse par rapport à 2016.

Sur le périmètre impacté par Linky, nous observons une diminution des réclamations liées à la relève et à la facturation (32,3% en 2017 contre 47,5 % en 2016) due à la part grandissante des clients équipés d'un compteur communicant et de la politique de sécurisation mise en place dans le cadre du projet ZDAL (Zéro Défaut Avant Linky). La part des réclamations « Interventions » est, quant à elle, en augmentation (41,7 % en 2017 contre 24,4% en 2016). Cette augmentation est principalement due aux réclamations concernant la pose du compteur Linky.

Pour les raccordements, les principales attentes des clients concernent les délais de raccordement et l'accompagnement tout au long du processus de raccordement.

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

Les saisines des deux médiateurs connaissent un accroissement de 11 % en 2017 avec un volume



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

### Les réseaux sociaux et le live chat

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

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

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

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

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

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

Les résultats de satisfactions de l'année 2017, entièrement basés sur le nouveau dispositif de mesure de la satisfaction clients, sont en progression par rapport aux résultats du 2ème semestre 2016, également basés sur ce dispositif.

Comme en 2016, le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis sont les points les plus appréciés par les personnes interrogées en 2017. Ces clients valorisent également fortement le comportement des techniciens, plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les clients relèvent le manque de coordination au sein des services d'Enedis, les délais de réalisation et l'amplitude des plages horaires de rendez-vous. Ils apparaissent moins satisfaits de la facilité à joindre le bon interlocuteur Enedis.

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	86,9%	<b>Concession</b>	<b>85,9%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	<b>Concession</b>	<b>82,7%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	<b>Concession</b>	<b>82,2%</b>

Les indicateurs de satisfaction à la maille concession (hors indicateurs de satisfaction raccordement et qualité de fourniture qui font l'objet de résultats spécifiques) se maintiennent à un bon niveau mais toujours légèrement inférieurs au taux nationaux qui sont eux-mêmes légèrement en baisse cette année par rapport à ceux de 2016.

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (EN %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients particuliers	94,6%	<b>Concession</b>	82,6%
Clients professionnels (≤36 kVA)	93,3%	<b>Concession</b>	87,5%
Clients entreprises (> 36 kVA) C2-C4	90,8%	<b>Concession</b>	68,0%

Pour la deuxième année consécutive, ces indicateurs sont présentés à la maille concession. Le taux de satisfaction pour les clients « particuliers » est très légèrement en baisse par rapport à 2016 (82,6% en 2017 contre 85,7% en 2016) et par rapport au taux national. En ce qui concerne les taux de satisfaction « Professionnels » et « Entreprises », ils sont peu significatifs cette année à la maille concession en raison de l'insuffisance de répondants à l'enquête de satisfaction réalisée. A noter que, d'une manière générale, l'écart entre les taux nationaux et ceux de la concession s'explique par l'importance des volumes traités dans un environnement complexe et par les exigences particulières des clients de l'Ile-de-France qui nécessitent d'adapter en permanence les réponses. Des actions sont menées en interne pour spécialiser les équipes sur le raccordement par segment de marché afin d'être en mesure d'apporter les réponses les mieux adaptées aux spécificités des clients du territoire et de continuer à améliorer la satisfaction dans le domaine du raccordement. Les clients sont sollicités sur la satisfaction par mail ou SMS dans les 48 h suivant la prestation de mise en service de leur raccordement.

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

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

#### INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE (EN%)

	Maille nationale 2017	Maille Île-de- France 2017
Clients particuliers	94,6%	94,5%
Clients professionnels (<=36 kVA)	93,3%	93,4%
Clients entreprises (> 36 kVA) C2-C4	90,8%	93,5%

## 3.4. Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, Enedis a démarré en décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky. Ce nouvel outil de comptage remplacera l'ensemble des compteurs d'électricité, avec une cible fixée par la CRE à 90 % du parc total à fin 2021, soit environ 34 millions de compteurs. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés.

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

Ces premiers résultats reposent sur une forte mobilisation des entreprises partenaires qu'il s'agisse des 6 usines de construction, des 80 entreprises de pose ou des sociétés de recyclage. Au total, ce sont près de 10 000 femmes et hommes qui travaillent au quotidien pour assurer la fabrication, la pose des nouveaux compteurs et le recyclage des précédents. Près de 3 000 techniciens installent jusqu'à 25 000 compteurs par jour.

Conformément au plan de déploiement, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas de Lyon, Nice, Arras, Nancy, Narbonne, Nantes, Bordeaux, Caen, Dijon ou l'île du Levant dans le Var.

Au cours de l'année 2017, le déploiement des compteurs a connu une accélération avec le lancement des dix derniers marchés des entreprises prestataires sur l'Ile-de-France Est et Ouest : le nombre de marchés est ainsi passé de 16 à 26 marchés entre la fin de l'année 2016 et le début de l'année 2018.

Fin 2017, ce sont donc près de 350 prestataires qui sont intervenus hebdomadairement sur le territoire de l'Ile-de-France (hors Paris) dans le cadre du déploiement en masse permettant ainsi la pose de plus de 15 000 compteurs chaque semaine. Afin de garantir la sécurité des intervenants, des personnes et des biens mais aussi la qualité des interventions, Enedis maintient sa vigilance quant à la réalisation des visites de contrôles et à la diffusion des bonnes pratiques au sein de ses entreprises prestataires.

Au périmètre de la concession du Sigeif, pour l'année 2017, ce sont près de 145 000 compteurs qui ont été posés par les entreprises prestataires, notamment sur les communes de Champlan, d'Épinay-sous-Sénart, de Mandres-Les-Roses, de Marolles en Brie, de Périgny, de Rueil-Malmaison, de Villebon-Sur-Yvette ou encore de Wissous. Depuis le début du déploiement, 200 000 compteurs ont été déployés en masse sur votre concession. Parallèlement à ces poses réalisées par les entreprises prestataires, les équipes d'Enedis ont également posé plus de 35 000 compteurs essentiellement dans le cadre de raccordements neufs.

Pour assurer la mise à disposition des services offerts par les compteurs Linky aux clients concernés par ces poses, nos équipes en interne ont raccordé plus de 1 300 concentrateurs en 2017 dans les postes de transformation sur les communes du Sigeif.

Sur le périmètre du Sigeif des actions spécifiques ont également été menées par Enedis sur l'année 2017 :

- sur la commune de Longjumeau (Essonne), dans le cadre de l'opération « Bel AirRocade », le partenariat entre le bailleur EFIDIS et Enedis a permis d'équiper 1 000 logements de compteurs Linky,
- dans les Yvelines, un partenariat avec l'association d'insertion « Réciprocité Seine Aval » a permis d'accompagner sur le terrain le déploiement des compteurs Linky.

### **Perspectives**

Pour l'année 2018, sur Ile-de-France Est et Ouest, Enedis prévoit la pose de plus de 950 000 compteurs par les entreprises de pose et de 70 000 compteurs dans le cadre du diffus.

### **UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY**

En fonction du calendrier de déploiement, les équipes territoriales d'Enedis ont planifié des rencontres régulières avec les parties prenantes et notamment avec les maires et leurs équipes, afin de leur présenter le nouveau compteur électrique et les modalités d'intervention.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés se sont vues proposer des supports de communication, comme par exemple des affiches, des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie, des réunions d'information ont également été organisées. De nombreux dispositifs peuvent être menés et adaptés au territoire, afin d'accompagner au mieux et au plus près de leurs besoins, les collectivités territoriales et leurs administrés.

Pour répondre à l'ensemble des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre factuellement aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 598 975 appels entrants ont été comptabilisés en 2017.

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

Par ailleurs, les clients, dont la pose du compteur nécessite leur présence, disposent d'un espace dédié sur lequel ils ont également la possibilité de :

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

### **LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS**

Le déploiement du nouveau compteur d'électricité est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Il vise notamment à apporter plus de confort aux clients et une réelle amélioration de

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

la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire avait jusqu'à présent besoin de prendre rendez-vous peuvent désormais être réalisées à distance sans dérangement et à moindre coût.

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

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

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

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

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

**NOU  
VEAU**

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

Enedis a développé en 2015 une application mobile nommée « Enedis à mes côtés ». Cette dernière proposait historiquement, à l'ensemble des clients, des services liés aux coupures et la sécurité électrique. Ce support digital a intégré en 2017 de nouvelles fonctionnalités. Les clients, équipés du nouveau compteur, peuvent désormais visualiser, directement depuis leur téléphone portable, l'évolution de leurs consommations électriques, se comparer avec des foyers similaires et relever des défis (challenges) sur les éco-gestes.

## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique pour les producteurs d'électricité, actuellement dénombrés à plus de 350 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe en effet des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant auto-consommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non-consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce aux compteurs Linky, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

De plus, le nouveau compteur constitue un outil intéressant pour les collectivités territoriales, qu'elles soient autorités concédantes, aménageurs de territoire ou clientes. Avec Linky, elles disposent de données globales de consommation et de production, conformément aux recommandations de la CNIL, leur offrant la possibilité de suivre plus finement les consommations des bâtiments communaux ou d'évaluer les programmes de rénovation énergétique. Ainsi, le service public de l'électricité est plus performant pour l'ensemble des clients, des utilisateurs et des autorités concédantes.

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

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

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2017
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	29,9%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	202 515
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	46
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	157 940
Nombre de comptes clients ouverts**	5 943
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	2 090

\* PDL : Point de livraison.

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

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

## 3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

### Le site « Enedis-Connect »

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

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

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

Depuis 2016, toutes les demandes de raccordement provisoire BT de puissance  $> 36$  kVA et HTA de courtes ou de longues durées sont intégrées dans « Enedis-Connect » :

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

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

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

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

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

Les collectivités territoriales jouent un rôle important dans ce déploiement et se sont lancées dans la création de bornes de recharge (Infrastructures de Recharge des Véhicules Électriques- IRVE), en milieu rural le plus souvent par l'intermédiaire des syndicats départementaux d'électricité et en milieu urbain et périurbain, *via* les métropoles (qui disposent désormais du pouvoir concédant) ou les communautés d'agglomérations.

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

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

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

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

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

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

Au niveau national, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 94,7 % des cas en 2017 (contre 90 % en 2016).

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

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	88,2%	93,4%	5,9%

Le taux de réalisation des travaux dans les délais convenus est très satisfaisant. On constate une augmentation de près de 6 % par rapport à 2016.

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES EN 2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### L'optimisation tarifaire des clients CARD

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

## LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY EN 2018

L'installation des nouveaux compteurs électriques repose sur un plan de déploiement ambitieux et rigoureux qui s'intensifiera au fil des mois et des territoires. Le concessionnaire s'engage à préparer au mieux avec l'autorité concédante le processus de déploiement des compteurs communicants et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

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

## ÉVOLUTIONS 2018 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

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

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

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

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

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

Les grands producteurs disposent de l'application PRACMA depuis janvier 2018 pour saisir leur demande de raccordement et suivre l'avancement de celle-ci.

En 2016 la région Ile-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

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

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

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

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

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

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

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

**PRODUITS D'EXPLOITATION DÉTAILLÉS (en k€) (CONCESSION)**

	Cf. Note	2016	2017
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	240 010	<b>240 400</b>
<i>Dont clients HTA</i>		44 729	<b>44 022</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		150 508	<b>153 770</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>		43 575	<b>43 507</b>
<i>Dont autres</i>		1 198	<b>-899</b>
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		9 818	<b>9 658</b>
<i>Dont raccordements</i>	2	6 201	<b>6 167</b>
<i>Dont prestations</i>	3	3 617	<b>3 491</b>
<i>Autres recettes</i>	4	6 711	<b>6 045</b>
Chiffre d'affaires		256 539	<b>256 103</b>
Autres produits		34 545	<b>31 058</b>
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	18 392	<b>19 217</b>
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	13 057	<b>9 991</b>
<i>Reprises sur amortissements</i>		281	<b>316</b>
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		52	<b>96</b>
<i>Dont autres types de reprises</i>		229	<b>219</b>
<i>Reprises sur provisions</i>		12 776	<b>9 675</b>
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		943	<b>338</b>
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		11 833	<b>9 337</b>
<i>Autres produits divers</i>	7	3 096	<b>1 851</b>
<b>Total des produits</b>		<b>291 084</b>	<b>287 161</b>

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

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		106 051	<b>106 614</b>
<i>Accès réseau amont</i>	8	49 805	<b>52 094</b>
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	15 193	<b>14 849</b>
<i>Redevances de concession</i>	10	3 707	<b>3 619</b>
<i>Autres consommations externes</i>	11	37 346	<b>36 053</b>
<i>Matériel</i>		12 268	<b>9 211</b>
<i>Travaux</i>		2 998	<b>3 405</b>
<i>Informatique et télécommunications</i>		4 237	<b>4 425</b>
<i>Tertiaire et prestations</i>		7 028	<b>7 986</b>
<i>Bâtiments</i>		8 733	<b>8 592</b>
<i>Autres achats</i>		2 082	<b>2 435</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		15 848	<b>14 890</b>
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	8 167	<b>8 196</b>
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	7 680	<b>6 694</b>
Charges de personnel	14	34 293	<b>34 061</b>
Dotations d'exploitation		51 577	<b>47 732</b>
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	22 121	<b>23 002</b>
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		12 548	<b>13 079</b>
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		9 574	<b>9 923</b>
<i>Dont autres amortissements</i>		0	<b>0</b>
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	3 354	<b>2 308</b>
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	26 102	<b>22 422</b>
Autres charges	18	7 968	<b>7 347</b>
Charges centrales	19	11 375	<b>11 479</b>
<b>Total des charges</b>		<b>227 113</b>	<b>222 123</b>

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
<b>Montant</b>	20	63 971	<b>65 039</b>

## CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

### CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)

	2016	2017
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	63 971	65 039
Charge supplémentaire	36 572	41 674
Produit supplémentaire	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	27 399	23 364

## Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2017 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2017, entre la clôture de l'exercice 2017 et celle de l'exercice 2016 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

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

Le chiffre d'affaires acheminement est de 240 M€ en 2017, en parfaite stabilité par rapport à 2016. Même si le début de l'année a été marqué par un climat froid, le climat en 2017 a été globalement plus chaud qu'en 2016. Par conséquent, l'effet volume lié au climat représente une baisse du volume acheminé par Enedis d'environ 0,5 TWh en 2017 par rapport à 2016. Cette diminution des volumes acheminés à la maille nationale se retrouve au périmètre du Sigeif qui voit son volume légèrement baisser de 6.546 Gwh en 2016 à 6.508 Gwh en 2017. Cette baisse liée aux volumes acheminés est compensée par un effet prix favorable liée à l'indexation du Turpe 4, évolution des grilles tarifaires de +1,1% au 1er août 2016 et à la hausse d'entrée dans TURPE 5 de +2,71% au 1er août 2017.

L'évolution de la rubrique «Dont autres» représentant 0,4% du chiffre d'affaires acheminement est notamment motivée par l'enregistrement et la reprise de produits à recevoir concernant l'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 2017.

### Note 3 - Recettes de prestations

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

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

### Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité Enedis-GRDF, modifications d'ouvrages, études diverses, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes lorsqu'elles sont mutualisées au niveau interrégional ou national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités. Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

La variation de -10% cette rubrique est notamment due au «dé-mixtage» des activités entre Enedis et Grdf. Les moindres facturations de main-d'œuvre entre les deux distributeurs justifient cette baisse.

### Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

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

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

La variation de cette rubrique de 0,8 M€ à la hausse est notamment liée à une augmentation des achats effectués dans le cadre du projet Linky ainsi qu'à une diminution des achats en lien avec les investissements localisés.

### Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

- des reprises d'amortissements de financements du concédant ;
- d'autres reprises d'amortissements ;

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

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

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

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

La baisse des reprises de provision pour 3,1 M€ s'explique principalement par :

- une diminution de la reprise de provision pour renouvellement pour 605 k€,
- une diminution des reprises de provision relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie (décision du CORDIS de 2013),
- une moindre reprise de la provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE).

## 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 2017.

La diminution de cette rubrique de 1,2 M€ est liée à l'enregistrement non récurrent, en 2016, de la conclusion d'un litige fournisseur. Enregistrement non reconduit en 2017.

## Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

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

La hausse de cette rubrique de 2,2 M€, soit + 5%, est essentiellement due à un effet prix lié à l'indexation du TURPE 5 Transport de + 6,76% au 1er Août 2017.

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

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage). Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

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

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

#### **Note 10 - Redevances de concession**

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

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

## Note 11 - Autres consommations externes

Les autres consommations externes font l'objet d'une présentation détaillée en 6 sous-rubriques :

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

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

La rubrique « achats de matériel » diminue de 3 M€ (-25%) entre 2016 et 2017. Cette diminution résulte de différents facteurs :

- des achats de matériels engagés en 2016 pour la rénovation du poste source de Massy reconduits dans une bien moindre proportion en 2017 (-2,5 M€),
- des achats de matériel SERVVAL (plateforme d'approvisionnement Enedis) à la baisse pour les investissements localisés.

La hausse de la rubrique « tertiaire et de prestations » de 14% (+1 M€) est due à l'augmentation des dépenses liées au déploiement du compteur Linky (pilotage, communication, supervision, assistance clientèle).

L'augmentation de la rubrique « autres achats » s'explique par un changement de rattachement de la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour 722 k€ qui était, auparavant, enregistrée dans la rubrique « autres impôts et taxes ».

### **Note 12 - Contribution au CAS FACÉ**

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

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

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

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

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

### **Note 13 - Autres impôts et taxes**

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

La diminution de cette rubrique de 13% est notamment motivée par deux causes :

- un changement de rattachement de la contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité (FPE) pour 722 k€, qui désormais est enregistrée dans la rubrique «Autres achats»,
- par le fait qu'Enedis a dû enregistrer en 2016, en plus de la contribution de l'année en cours, la contribution au FPE due au titre de 2015 ainsi qu'un complément pour les années 2012 à 2014, rattrapages des années antérieures qui n'ont plus été enregistrés en 2017.

#### Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

#### Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

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

### Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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 pour renouvellement sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

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

La variation à la baisse de cette rubrique pour 1 M€ est notamment due à la diminution des dotations constituées sur les canalisations HTA souterraines. Cette diminution s'explique par la réduction de l'assiette de ces ouvrages éligibles à la dotation pour renouvellement. Pour mémoire seuls ceux dont la date de fin de vie comptable se situe avant le 31/12/2024 (terme du contrat) sont dotés.

### Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

La variation de cette rubrique ressort à - 3,7 M€ à la maille de la concession entre 2016 et 2017.

Cette baisse est justifiée d'une part, par une diminution des provisions pour risques et charges, notamment la dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables relatifs à l'acheminement de 2017 inférieure de 61 M€ à celle comptabilisée fin 2016, d'autre part par une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations relevant du domaine propre en lien avec l'évolution du parc immobilisé.

### Note 18 - Autres charges

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

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

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

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

## **Note 19 - Charges centrales**

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

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

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

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

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

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	241 300	-899	Au prorata du localisé	1,9%
Raccordements	6 167	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Prestations	3 474	17	Au prorata du localisé	1,8%
Autres recettes	131	5 913	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Production stockée et immobilisée	10 162	9 055	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	435	9 556	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	96	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	219	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	338	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	9 337	Au prorata du nombre de clients	14,5%
<i>Autres produits divers</i>	0	1 851	Au prorata du nombre de clients	14,5%

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

## CHARGES À RÉPARTIR

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	52 094	Au prorata des consommations	14,5%
Achats d'énergie	0	14 849	Au prorata des consommations	14,5%
Redevances de concession	3 619	0	Non applicable	-
Matériel	4 635	4 575	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	7,4%
Travaux	2 667	737	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Informatique et télécommunications	0	4 425	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Tertiaire et prestations	0	7 986	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Bâtiments	0	8 592	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Autres achats	741	1 694	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Contribution au CAS FACÉ	8 196	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	15,5%
Autres impôts et taxes	2 849	3 845	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Charges de personnel	5 518	28 543	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	12,9%
Dotation aux amortissements DP	23 002	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	13 079	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	9 923	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Dotation aux provisions pour renouvellement	2 308	0	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Autres dotations d'exploitation	0	22 422	Au prorata du nombre de clients	14,5%
Autres charges	847	6 499	Au prorata du nombre de clients	14,5%

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

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

#### 4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

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

	2017
Produits	3 295
Charges	3 510
Produits - charges	-215

Le résultat exceptionnel est composé essentiellement des dotations et reprises liées aux amortissements dérogatoires (applications informatiques, postes sources, etc...). Fiscalement les entreprises peuvent déduire les dépenses liées à l'acquisition de logiciels sur 12 mois, au prorata temporis. Cette tolérance prend la forme d'un amortissement fiscal exceptionnel qui doit être constaté sous la forme d'un amortissement dérogatoire.

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

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

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

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

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

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

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

## 4.2. Les informations patrimoniales

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

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

Ces deux natures d'ouvrages (compteurs et transformateurs) peuvent être temporairement 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 (notamment ouvrages de branchement et comptage hors Linky) ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

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

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	220 011	110 867	109 234	339 020	76 332
<i>Dont aérien</i>	275	200	76	617	289
<i>Dont souterrain</i>	219 825	110 667	109 158	338 404	76 043
Canalisations BT	217 540	101 783	115 756	322 949	68 545
<i>Dont aérien</i>	21 808	15 923	5 885	47 525	18 705
<i>Dont souterrain</i>	195 732	85 860	109 872	275 424	49 841
Postes HTA/BT	76 827	53 217	23 610	113 146	26 490
Transformateurs HTA/BT	24 658	13 783	10 874	36 255	6 642
Compteurs Linky	15 410	525	14 885	15 410	0
Autres biens localisés	13 768	9 320	4 448	17 591	1 321
Branchements/Colonnes montantes	261 378	103 578	157 801	325 056	19 236
Comptage	35 941	23 874	12 066	35 941	0
Autres biens non localisés	3 460	1 686	1 774	3 595	43
<b>Total</b>	<b>869 083</b>	<b>418 634</b>	<b>450 448</b>	<b>1 208 963</b>	<b>198 608</b>

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

La **valeur nette comptable** correspond à la valeur brute diminuée des amortissements industriels pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2017, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

### MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

DURÉES D'UTILITÉ ESTIMÉES	
Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Installations de comptage	20 à 30 ans (*)
Branchements	40 ans

\* Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré.

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

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

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

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

	Valeur brute au 01/01/2017 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2017
Canalisations HTA	211 507	8 882	897	-1 185	220 101
<i>Dont aérien</i>	275	0	0	0	275
<i>Dont souterrain</i>	211 232	8 882	897	-1 185	219 825
Canalisations BT	210 815	5 786	1 510	-571	217 540
<i>Dont aérien</i>	21 906	107	31	-236	21 808
<i>Dont souterrain</i>	188 908	5 680	1 479	-335	195 732
Postes HTA/BT	74 744	2 141	109	-168	76 827
Transformateurs HTA/BT	24 050	591	17	0	24 658
Compteurs Linky	4 028	11 385	0	-4	15 410
Autres biens localisés	13 435	563	0	-230	13 768
Branchements/Colonnes montantes	252 213	9 167	1 998	-2 000	261 378
Comptage	41 901	1 726	0	-7 687	35 941
Autres biens non localisés	2 859	691	3	-93	3 460
<b>Total</b>	<b>835 553</b>	<b>40 933</b>	<b>4 535</b>	<b>-11 938</b>	<b>869 083</b>

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

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

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

## SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

Les passifs de concession sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

### DROITS SUR LES OUVRAGES EXISTANTS (en k€) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	428 766	<b>450 448</b>	<b>5,1%</b>
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	222 595	<b>241 445</b>	<b>8,5%</b>

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	171 024	<b>177 567</b>	<b>3,8%</b>

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement.

Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants.

### MONTANT DES DROITS DU CONCÉDANT (en k€) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	377 195	<b>386 571</b>	<b>2,5%</b>

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

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Provision	202 445	<b>198 608</b>

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

### 4.3. Les flux financiers de la concession

#### LA REDEVANCE DE CONCESSION

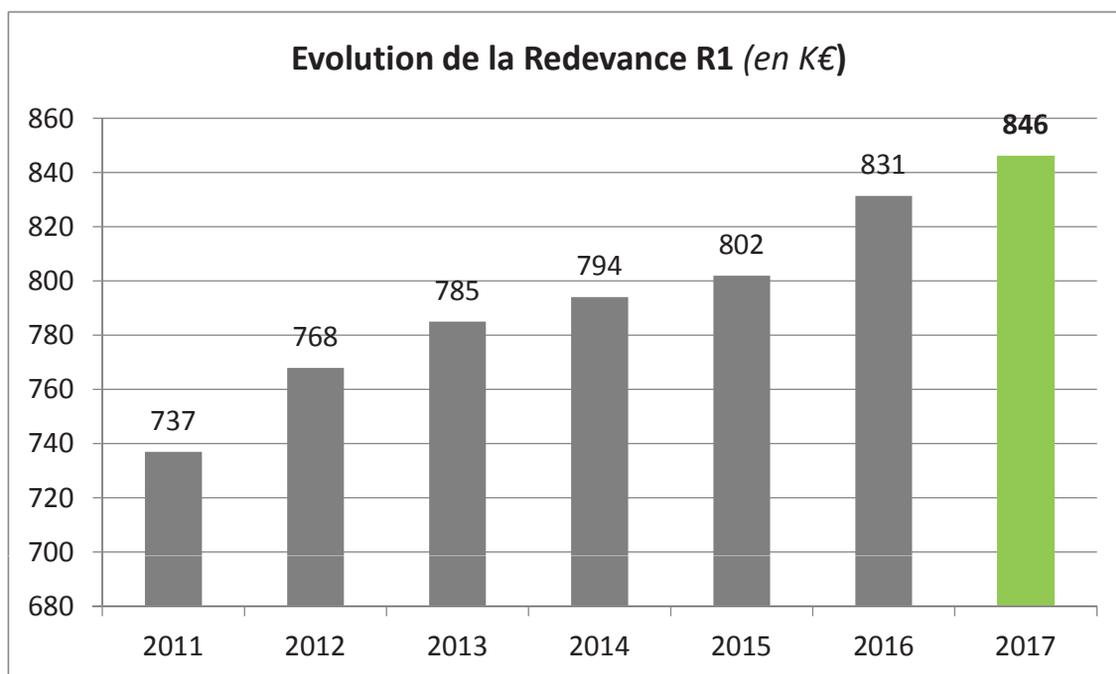
La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Part R1	831 327	846 112	1,8%



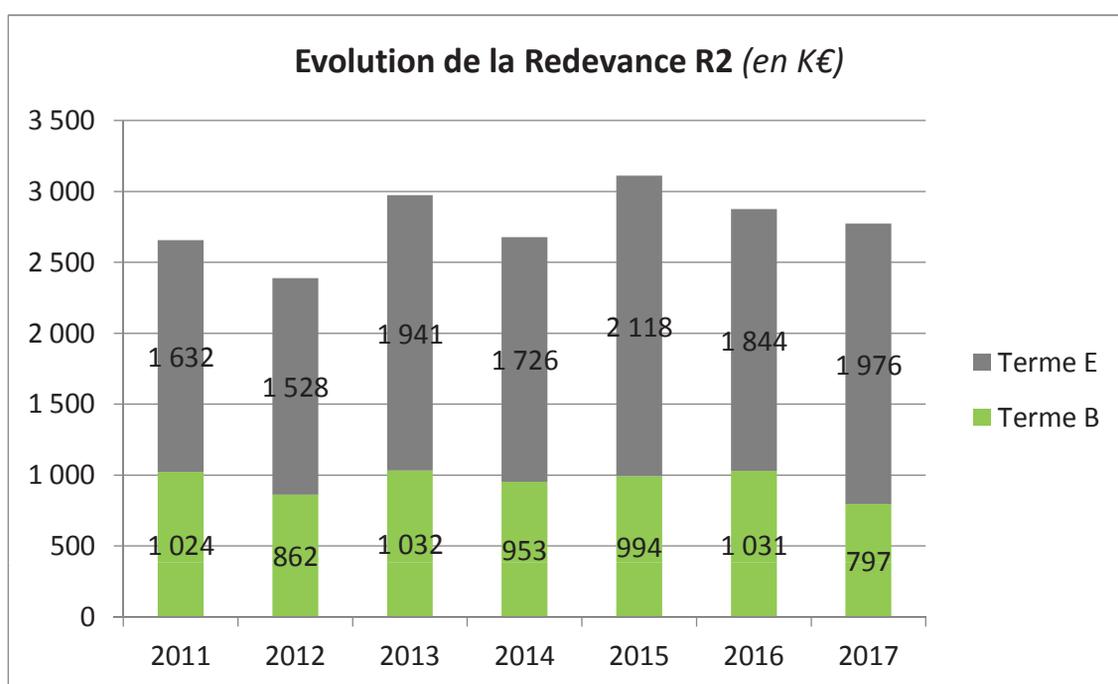
Le montant de la redevance de fonctionnement s'élève à 846 k€ pour l'année 2017, soit en augmentation de 2% par rapport à 2016.

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

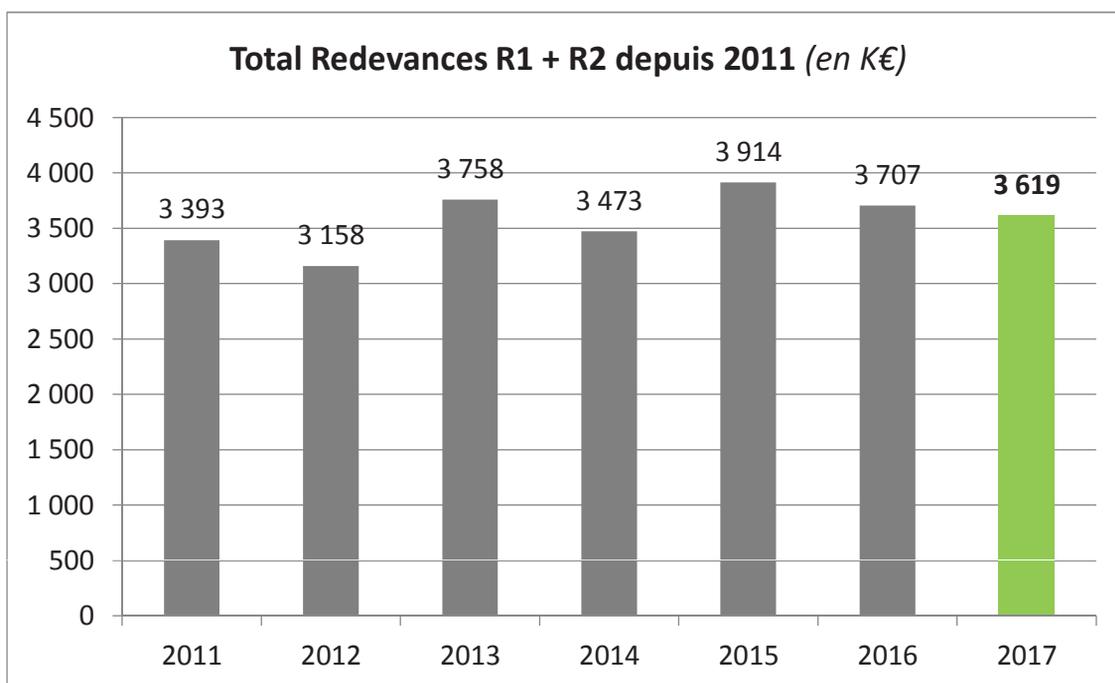
## Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

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

MONTANT DE LA PART R2 (en €) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Part R2	2 875 596	2 772 557	-3,6%



Le montant de la redevance d'investissement versé à l'autorité concédante pour l'année 2017 est de 2 773 k€, soit en diminution de 3,6 % par rapport à l'année 2016 (2 875 k€). Cette redevance est versée par le concessionnaire sur la base des travaux d'enfouissement du réseau BT (terme B) et d'éclairage public (terme E) mandatés en année n-2 et réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante. La diminution du montant de la redevance d'investissement s'explique par une diminution des investissements effectués au titre de l'enfouissement du réseau BT (-23% par rapport à 2016). On constate, en revanche, une augmentation des dépenses d'investissements liées à l'éclairage public de 7% par rapport à 2016.



Le montant de la redevance perçue au titre de l'année 2017 par le Sigeif a légèrement baissé par rapport à 2016 (-2,4%). Cette diminution s'explique par la baisse des investissements liés à l'intégration des ouvrages dans l'environnement (terme B) mais elle est partiellement compensée par l'augmentation de la redevance de fonctionnement (+ 2%) et l'augmentation de la part des investissements relatifs à l'éclairage public (+7%).

### LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

#### MONTANT DE LA PARTICIPATION (en €) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Article 8 « Travaux environnement »	1 860 197	1 981 769	6,5%




## 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 2017** **132**

## 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

### 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

#### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2017

##### PATRIMOINE CONCÉDÉ

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Variation en %
Postes Distribution Publique	4 478	4 520	4 556	4 627	4 497	<b>4 535</b>	0,8%
Réseau Haute Tension A (km)	3 550	3 588	3 609	3 698	3 702	<b>3 714</b>	0,3%
Dont réseau HTA aérien (km)	14	13	13	13	13	<b>13</b>	0,0%
Réseau Basse Tension (km)	4 919	4 941	4 963	5 062	5 083	<b>5 103</b>	0,4%
Dont réseau BT aérien (km)	1 362	1 341	1 317	1 324	1 313	<b>1 300</b>	-1,0%
Dont réseau BT aérien nu (km)	591	579	567	568	562	<b>555</b>	-1,2%
Dont réseau BT aérien nu faible (km)	8	7	7	7	7	<b>7</b>	-2,7%
% de réseau aérien / réseau total	16,2%	15,9%	15,5%	15,3%	15,1%	<b>14,9%</b>	-1,3%

##### RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 689 031	<b>3 700 568</b>	<b>0,3%</b>
Réseau torsadé	157	<b>157</b>	<b>0,0%</b>
Réseau aérien nu	13 299	<b>13 299</b>	<b>0,0%</b>
Réseau total aérien	13 456	<b>13 456</b>	<b>0,0%</b>
Total réseau HTA	3 702 487	<b>3 714 024</b>	<b>0,3%</b>
Taux d'enfouissement HTA	99,6%	<b>99,6%</b>	<b>0,0%</b>

##### POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	0	<b>0</b>	<b>-</b>
Postes situés dans une commune urbaine*	4 497	<b>4 535</b>	<b>0,8%</b>
Total postes HTA/BT	4 497	<b>4 535</b>	<b>0,8%</b>
Dont postes sur poteau	14	<b>14</b>	<b>0,0%</b>
Dont postes cabines hautes	22	<b>22</b>	<b>0,0%</b>
Dont postes cabines basses	2 250	<b>2 255</b>	<b>0,2%</b>
Dont autres postes	2 211	<b>2 244</b>	<b>1,5%</b>

\* Au sens de la classification INSEE de la commune. Par ailleurs, le sous-total « Dont autres postes » comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

### RÉSEAU BT (en m) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 770 147	<b>3 802 852</b>	<b>0,9%</b>
Réseau torsadé	750 448	<b>745 009</b>	<b>-0,7%</b>
Réseau aérien nu	562 365	<b>555 369</b>	<b>-1,2%</b>
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	7 109	<b>6 810</b>	<b>-4,2%</b>
Réseau total aérien	1 312 813	<b>1 300 378</b>	<b>-0,9%</b>
Total réseau BT	5 082 960	<b>5 103 230</b>	<b>0,4%</b>
Taux d'enfouissement BT	74,2%	<b>74,5%</b>	<b>0,5%</b>

### DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	18	<b>18</b>
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	-

\* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	499	542	379
≥ 10 ans et < 20 ans	467	575	313
≥ 20 ans et < 30 ans	1 081	1 357	738
≥ 30 ans et < 40 ans	599	413	773
≥ 40 ans	1 067	2 216	2 332

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.

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

## LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2017

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

CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2016	2017
Souterrain	37 919	66 315
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	37 919	66 315
Dont pour information		
<i>Extension</i>	12 139	25 557
<i>Renouvellement*</i>	16 792	17 802
<i>Renforcement</i>	8 988	22 956

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

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2016	2017
Souterrain	33 777	32 182
Torsadé	2 020	843
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	35 797	33 025
Dont pour information		
<i>Extension</i>	20 391	20 657
<i>Renouvellement*</i>	14 231	11 095
<i>Renforcement</i>	1 175	1 273

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

## LES PERTURBATIONS DANS LA CONTINUITÉ DE FOURNITURE ET LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS

### Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,4	<b>7,6</b>	<b>19,5%</b>
<i>Dont réseau aérien</i>	0,1	<b>0,3</b>	<b>265,5%</b>
<i>Dont réseau souterrain</i>	4,8	<b>6,0</b>	<b>23,1%</b>
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	14,2	<b>13,1</b>	<b>-7,6%</b>
<i>Dont réseau aérien</i>	2,6	<b>2,4</b>	<b>-7,8%</b>
<i>Dont réseau souterrain</i>	7,7	<b>6,0</b>	<b>-22,4%</b>
Nombre de coupures sur incident réseau	1 262	<b>1 276</b>	<b>1,1%</b>
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	956	<b>951</b>	<b>-0,5%</b>
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	306	<b>325</b>	<b>6,2%</b>

### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	381	<b>376</b>	<b>-1,3%</b>
<i>Nombre sur réseau BT</i>	353	<b>342</b>	<b>-3,1%</b>
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	28	<b>34</b>	<b>21,4%</b>
Temps moyen	9	<b>8</b>	<b>-8,8%</b>

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

### NOMBRE DE CLIENTS BT AFFECTÉS SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

	2016	2017	Variation en %
Affectés par plus de 6 coupures longues (> 3 min), toutes causes confondues	19	<b>361</b>	-
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à un incident situé en amont du réseau BT	0	<b>0</b>	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	<b>0</b>	-
Affectés par plus de 4 coupures brèves toutes causes confondues	8 765	<b>8 022</b>	-8,5%
Coupés pendant plus de 3h, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	41 711	<b>37 850</b>	-9,3%
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	11 714	<b>9 675</b>	-17,4%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	13 340	<b>9 079</b>	-31,9%

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

### La fréquence des coupures

#### FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,7	<b>0,6</b>	<b>-6,5%</b>
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,6	<b>0,7</b>	<b>35,3%</b>

## LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+10 % ou -10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

### DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)

	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	0,0%
Taux de départs HTA > 5 %	0,2%	0,5%

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

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

VERSEMENT DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2017	
Communes	Montant article 8 (en €)
<b>AULNAY-SOUS-BOIS</b>	<b>25 300</b>
Route de Bondy	25 300
<b>BOISSY-SAINT-LEGER</b>	<b>78 985</b>
Rue Georges Picot	29 185
Rue Lacarrière	49 800
<b>BROU-SUR-CHANTEREINE</b>	<b>78 008</b>
Rue Carnot	78 008
<b>CARRIERES-SUR-SEINE</b>	<b>50 869</b>
Rue du Moulin	50 869
<b>CHAVILLE</b>	<b>25 255</b>
Rue Paul VAillant Couturier	10 604
Rue Marcel Sembat	14 652
<b>CHELLES</b>	<b>70 466</b>
Rue des Frères Verdeaux	49 984
Rue Adolphe Besson	20 482
<b>CHENNEVIERES-SUR-MARNE</b>	<b>44 310</b>
Rue de la Plaine	41 133
Rue Gabriel Péri	3 177
<b>GAGNY</b>	<b>132 551</b>
Quai du Chesnay T2	57 175
Chesnay/Daquin/S.Allendé	75 376
<b>JOUY-EN-JOSAS</b>	<b>29 069</b>
Rue Jean Jaurès	16 302
Rue Léon Blum	12 767
<b>LA CELLE-SAINT-CLOUD</b>	<b>23 048</b>
Avenue de la montagne Bel Air	23 048

## VERSEMENT DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2017

Communes	Montant article 8 (en €)
<b>LE BLANC-MESNIL</b>	<b>123 179</b>
Avenue Maxime GORKI	123 179
<b>LE RAINCY</b>	<b>17 900</b>
Les Althéas	17 900
<b>LE VESINET</b>	<b>11 974</b>
Boulevard CARNOT	11 974
<b>LIMEIL-BREVANNES</b>	<b>45 573</b>
Rue Pasteur	45 573
<b>MAROLLES-EN-BRIE</b>	<b>12 368</b>
Rue Pierre Bezançon	12 368
<b>MASSY</b>	<b>47 820</b>
Impasse Orléans	18 878
Avenue de la Gare	28 942
<b>MEUDON</b>	<b>42 143</b>
Rue de Paris	20 443
Sentier des Grimettes	21 700
<b>MITRY-MORY</b>	<b>105 876</b>
Rue Biesta et M. Thorez	105 876
<b>MONTESSEON</b>	<b>17 800</b>
Boulevard de la république	17 800
<b>PERIGNY</b>	<b>26 509</b>
Quartier Moulin Neuf	26 509
<b>RUEIL-MALMAISON</b>	<b>185 387</b>
Avenue Victor Hugo	70 904
Avenue des Acacias	36 872
Avenue Napoléon Bonaparte	77 610

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

VERSEMENT DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2017	
Communes	Montant article 8 (en €)
<b>SAINT-CYR-L'ECOLE</b>	<b>113 652</b>
Rue Yves Farge	20 153
Rue Victorien Sardou	30 595
Rue André Cordier	27 211
Rue Jean-François	35 693
<b>SERVON</b>	<b>54 956</b>
Rue de Verdun	54 956
<b>SEVRES</b>	<b>149 674</b>
Rue de la Monesse	54 961
Rue de Ville D'Avray	36 747
Rue de la Croix Bosset	38 067
Route des Gardes	19 899
<b>VAIRES-SUR-MARNE</b>	<b>194 618</b>
Rue Louis Bectard	194 618
<b>VAUCRESSON</b>	<b>12 795</b>
Avenue de la Foret	12 795
<b>VAUJOURS</b>	<b>34 628</b>
Rue de la Tournelle	34 628
<b>VERSAILLES</b>	<b>219 097</b>
Foyer Versaillais	28 831
Rue Lecoz	26 129
Rue de la Porte de Buc	73 225
<b>Rue Yves Lecoz</b>	<b>67 602</b>
Rue Lamartine	23 310
<b>VILLE-D'AVRAY</b>	<b>7 960</b>
Route Cavalière Du Rompu	7 960
<b>Total</b>	<b>1 981 769</b>

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 270	<b>1 386</b>	<b>9,1%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	933	<b>881</b>	<b>-5,6%</b>
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	97	<b>98</b>	<b>1,0%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	240	<b>407</b>	<b>69,6%</b>
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	125	<b>184</b>	<b>47,2%</b>
En HTA	21	<b>41</b>	<b>95,2%</b>
Nombre total des raccordements neuf réalisés	1 416	<b>1 611</b>	<b>13,8%</b>

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 62,5 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-dommage dit DT/DICT et coordination sécurité sur les chantiers, émergence des contraintes amiante) qui structurellement allongent les délais.

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	62	<b>64</b>	<b>2,8%</b>

### L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

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

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

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen constaté en 2017, au niveau national, est de 34 jours calendaires (contre 29 jours en 2016).

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	60,3%	<b>50,4%</b>	<b>-16,4%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	41	<b>54</b>	<b>32,3%</b>

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	76,0%	<b>72,5%</b>	<b>-4,5%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	34	<b>26</b>	<b>-24,0%</b>

### LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	51	<b>87</b>	<b>70,6%</b>
Raccordements avec adaptation de réseau	1	<b>0</b>	<b>-100,0%</b>



## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017

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

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

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

#### LES TRAVAUX DE RACCORDEMENTS DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Création Poste DP-Paris Asia-Trembla	0	2 026	<b>583 435</b>
HTA	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	PROV HTA-GPE-T245-0813P et BVC-2x6MW	0	4 141	<b>260 715</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc COLL BT-SNC MARIGNAN RES-REUILM	0	594	<b>182 618</b>
BT	MASSY	Lot B Cogedim Place Grand Ouest	0	6	<b>136 002</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL - PERI OSSART - RUE	0	411	<b>116 771</b>
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc HTA-SEGRO/PSA-2x2,5 MW-AULNAY	0	1 860	<b>104 737</b>
BT	MASSY	Lot A Cogedim Place Grand Ouest	0	236	<b>87 518</b>
BT	MASSY	Racc COLL SCI LOT 1 ZAC FRANCIADES	0	0	<b>84 890</b>
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	Racc HTA-3500 kW-ILE DE LOISIRS-VAIR	901	1 030	<b>81 784</b>
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Racc CollV186lots+5Sg_4 Grange Dame	0	362	<b>79 356</b>
BT	VILLEBON-SUR-YVETTE	Racc Collectif H 6 lots-Sccv Gamma-V	0	476	<b>74 104</b>
BT	MASSY	Lot D Cogedim Place Grand Ouest	0	3	<b>73 745</b>
BT	LE CHESNAY	Racc CollH 630kVA_2 Charles de Gaull	0	0	<b>71 277</b>
BT	COURTRY	Racc Collectif V 48Lots-SCI BELLAVIS	0	290	<b>69 682</b>
BT	ROCQUENCOURT	Racc Lots Cogedim Zac Rocquencourt	0	158	<b>68 779</b>
BT	MASSY	Racc Coll logts Cogedim Zac Ampère	0	12	<b>68 093</b>
BT	CHELLES	Racc collectif Vxlots-Sci chelles-Ch	0	698	<b>63 038</b>
BT	BROU-SUR-CHANTEREINE	Racc Collectif V 114 lots-Ametis Ile	0	647	<b>60 507</b>
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc Collectif V xlots-NP AULNAY SOU	0	205	<b>60 277</b>
BT	MEUDON	Racc BT C5 Collectif/EIFFEL/MD	0	469	<b>59 899</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc Collectif V xlots-Bouygues-Le b	0	299	<b>59 394</b>
BT	BALLAINVILLIERS	Racc Collectif V 20 LOTS-SNC BALLAIN	0	612	<b>58 753</b>
BT	SERVON	Racc BT C5 indiv-Sccv HQ-Servon	0	1 390	<b>58 593</b>
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc collectif V xlots-Kaufman-Tremb	0	80	<b>57 203</b>
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Racc Collectif V xlots-Icade-Trembla	0	289	<b>54 766</b>

**LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS**

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
HTA	MONTFERMEIL	Racc HTA-GHI-1500 kW-MONTFERMEIL	0	30	<b>52 645</b>
BT	VILLEPINTE	Racc collectif Vxlots-I3F-Villepinte	0	63	<b>51 068</b>
BT	MORANGIS	Racc BT C5 Collectif/MORANGIS Déplac d'ouvr MAIN	0	38	<b>50 898</b>
BT	SAULX-LES-CHARTREUX	Racc BT C5 Indiv-SNC Thiboudes-Bonom	0	549	<b>50 656</b>
BT	MEUDON	Racc BT C5 Collectif/BUGATI/MD	0	327	<b>49 241</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Tranche II Boucle HTA Zac Ch Renard	200	850	<b>48 046</b>
BT	VIROFLAY	Racc ColIV174Tbc+14SG_6 Av VERSAILLES	0	378	<b>48 017</b>
BT	SERVON	Racc Collectif V 8Lots-Stone Wedge S	0	357	<b>47 907</b>
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif V xlots-SCCV-Villepin	0	156	<b>47 870</b>
HTA	WISSOUS	ZAC Parc d'Activités du Haut de Wissous	0	1 800	<b>47 585</b>
BT	SAULX-LES-CHARTREUX	Racc Collectif H 8 lots-Fonciretail-	0	867	<b>47 289</b>
BT	ORSAY	Racc BT C4-Paris Habitat OPH-Orsay	0	180	<b>46 645</b>
BT	VERSAILLES	Racc ColIV 35lots+6SG_8 Jean Mermoz	42	46	<b>45 642</b>
BT	MEUDON	Racc BT C5 Collectif/BOUYGUES/MD	0	399	<b>44 912</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL-PITCH PROMO-RUEIL MALMA	0	124	<b>44 678</b>
BT	VERSAILLES	Racc ColIV81lots+2SG_2/4Reservoirs	116	298	<b>44 432</b>
BT	VIROFLAY	C4 59KVA CAP DEVANT - VIROFLAY	0	221	<b>44 184</b>
BT	MASSY	Racc BT C5 Collectif/CRCA/MY	0	27	<b>44 182</b>
BT	VIROFLAY	Racc ColIV 27lots+5SG_136 Près Bois	0	306	<b>43 774</b>
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc Collectif V xlots-SNC Kaufman-L	0	325	<b>43 567</b>
BT	VAUJOURS	Racc Collectif Vxlots-SCI IDF-Vaujou	0	354	<b>41 212</b>
BT	ROCQUENCOURT	Création DP Lot 1.4 Zac Rocquencourt	0	73	<b>40 976</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc Collectif Vxlots-SCI STMAJE-Le	0	161	<b>40 584</b>
BT	VILLEPARISIS	Racc Collectif V 76 Lots-Sccv Green	0	20	<b>40 279</b>
BT	VERSAILLES	Racc ColIV 38lots+1SG_58/60Montreuil	0	12	<b>39 521</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL-FIMINCO-RUEIL MALMAISON	0	763	<b>39 417</b>
BT	MEUDON	C4 144KVA VILLE DE MEUDDéplac d'ouvr N - MI	0	1	<b>37 054</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif V xlots-SCCV 37-Noisy	0	32	<b>36 501</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc BT C4-Spirit ets-blanc mesni-AD	0	614	<b>36 339</b>
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	C4 150KVA_1,3/11 Av de Provence	0	201	<b>35 865</b>
BT	MASSY	DP Lot B Cogedim Place Grand Ouest	0	8	<b>35 528</b>
BT	SEVRAN	AP C5-C4-M DIRI-SEVRAN	0	231	<b>35 413</b>
BT	COURTRY	Racc Collectif V 163 lots-Courtry	0	470	<b>35 363</b>
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc COLL V99LOTS/LOGIAL/LIMEIL	0	286	<b>34 736</b>

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

## LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL-SCI-ADIM-IDF-RUEIL-MAIL	0	125	34 614
BT	NEUILLY-PLAISANCE	Racc collectifSci CarnotNeuilly	0	92	34 560
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc BT C4-Socaren-Noisy le grand	0	262	34 263
BT	MAISONS-LAFFITTE	SARICA SODEARIF MAISONS LAFFITTE	0	67	34 224
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif V xlots-SCCV-Noisy le	0	45	33 661
BT	MASSY	Racc Lot D Atland Zac Bonde	0	346	33 570
BT	LE VESINET	Racc BT COLL-FRANCE HABITATION-LE VE	0	172	32 962
BT	LIVRY-GARGAN	Racc BT C4-NOVO BL-LIVRY GARGAN	0	201	32 731
BT	MONTFERMEIL	Racc BT C4-Mairie-Montfermeil	0	352	32 601
BT	MASSY	Racc BT C5 Collectif/SCI MASSY IV/MY	0	105	32 406
BT	LE VESINET	Racc BT COLL-SA HLM LOGIREP-LE VESIN	0	159	32 278
BT	RUEIL-MALMAISON	Racc BT COLL-RRP -RUEIL MALMAISON	0	120	32 165
BT	VERSAILLES	Racc CollV48lots+5SG+1Com_St Mederic	0	12	31 448
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc BT C4-Spirit ets-Le Blanc Mesnil	0	212	30 634
BT	LIMEIL-BREVANNES	Racc coll V70L-Gambetta-Limeil Br	0	174	34 187
BT	BOIS-D'ARCY	Création DP Lot UI 11c Croix Bonnet	0	81	30 573
BT	MASSY	Lot E Cogedim Place Grand Ouest	0	4	30 571
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Racc CollV 68lots_29-35 Gabriel Peri	0	38	30 446
BT	SAULX-LES-CHARTREUX	Racc Collectif V 17 lots-Antin Resid	0	91	30 243
BT	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc Collectif V 28lots-SCICV Bd Str	0	144	30 051
BT	JOUY-EN-JOSAS	Racc CollV16lots+1SG_36 rue C Gaulle	30	31	29 857
BT	MEUDON	Racc BT C5 Collectif/SNCEIFFEL/MD	0	106	29 740
BT	CROISSY-SUR-SEINE	Racc COLL-MMO DU MOULIN VERT-CROI	0	331	29 398
BT	LIVRY-GARGAN	Racc Collectif V xlots-Sci Livry-Liv	0	254	28 843
BT	SEVRAN	Racc coll-Sci SevranSevran	0	213	28 808
BT	MASSY	Lot 19-20 Poste DP Zac Vilmorin	0	33	28 353
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Racc Poste DP3 Lot B4b Zac Ch Renard	0	12	28 109
BT	MONTFERMEIL	Racc Collectif V xlots-M.SIMOES-Mont	0	107	28 090
HTA	NOISY-LE-GRAND	PROV HTA-T2-TV-04-0802P-3,5 MW-GPE G			27 978
BT	MAROLLES-EN-BRIE	Racc coll-SCCV Les Terrasses-Maroll	0	147	27 867
BT	LE VESINET	Racc BT COLL-PROMOTEUR-PERL-LE-VESIN	0	209	27 820
HTA	MASSY	Racc HTA MAIRIE DE MASSY 1000kW	0	550	27 779
BT	MONTFERMEIL	Racc BT C4-VILLE DE MONTFERMEIL-MONT	0	166	27 725
BT	GAGNY	AP C4-MAIRIE-GAGNY	117	107	27 601
HTA	WISSOUS	Racc HTA-SCI WI SA-3000kW-WISSOUS	0	780	27 143

**LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS**

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	SERVON	Racc BT C5 Indiv-AFTRP-Servon	0	947	<b>27 132</b>
BT	MASSY	Racc BT C5 Collectif/SODES/MY	0	0	<b>27 093</b>
BT	BROU-SUR-CHANTEREINE	Racc Collectif V 62 lots-Snc Kaufman	0	283	<b>26 894</b>
BT	SERVON	Racc Collectif V 84 lots-SNC Servon	0	479	<b>26 564</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Racc DP5 Maryse Bastié Zac Ch Renard	0	12	<b>26 158</b>
BT	LE CHESNAY	Racc COLLV 40LTS+3SG_127R VERSAILL	0	55	<b>26 115</b>
BT	LE RAINCY	MODERNISATION CM/SARL VICTOR/RAINCY	0	6	<b>25 921</b>
BT	LONGJUMEAU	Déplac d'ouvr RESEAU BT APILOGIS LONGJUN	80	120	<b>25 864</b>
BT	CHATOU	Racc BT COLL-SCI BRIMONT -CHATOU	0	34	<b>25 813</b>
BT	MASSY	DP Lot A Cogedim Place Grand Ouest	0	3	<b>25 393</b>
BT	GAGNY	Racc BT C4-Mairie-Gagny	0	51	<b>25 236</b>
HTA	MASSY	ZAC de la Place du Grand Ouest	210	1 025	<b>25 053</b>
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif Vxlots-Promalliance-V	0	188	<b>24 735</b>
BT	WISSOUS	Racc Poste DP 3 Zac Haut Wissous II	0	1	<b>24 619</b>
BT	MARNES-LA-COQUETTE	Racc BT C5 Collectif/HABITAT H DE S	0	144	<b>24 565</b>
BT	MORANGIS	Racc BT C4/250 KVA/SCEA LA GIRONDE/M	0	11	<b>24 420</b>
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif V xlots-SCI VILLEPI-V	0	248	<b>24 369</b>
HTA	WISSOUS	ZAC des Avernaises ADP	793	2 300	<b>24 357</b>
BT	VERSAILLES	Racc CollV 39Tbc_9ter R E.LEFEBVRE	0	170	<b>24 253</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	PROV HTA-T2-TV-03-0802P-7 MW-CHAMPS	0	576	<b>24 190</b>
BT	MEUDON	Racc BT C5 Collectif/PIERRE PROMO/MD	0	23	<b>24 135</b>
BT	WISSOUS	Racc Poste DP 1 Zac Haut Wissous II	0	11	<b>24 124</b>
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif V xlots-SCI Immo-Vill	0	67	<b>23 894</b>
BT	BOIS-D'ARCY	Racc CollV41lots+5SG_17/19 Av P.V. C	0	58	<b>23 881</b>
BT	VAUJOURS	Racc Collectif Vxlots-SCI ACO-Vaujou	0	16	<b>23 720</b>
BT	CHATOU	Racc BT C4-144KVA-LACOUR IMMOB-CHA	120	71	<b>23 694</b>
BT	CHATOU	Racc BT C5 EXTENSION-MAIRIE-CHATOU	0	82	<b>23 532</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	PROV HTA-T2-TV-06-0804P-1 MW-GPE	0	20	<b>23 330</b>
BT	VIROFLAY	Racc CollV 33lots+1SG_146 Av Général	0	2	<b>23 180</b>
BT	MONTESSON	Racc TJ 192KVA/NOVO BL SAS/MONTESSON	1	121	<b>23 173</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	PROV HTA-GPE-Ligne15-Gare NCH-3MW	0	60	<b>22 765</b>
BT	VERSAILLES	Racc CollV12lots+1SG_2 Colonel Bange	0	97	<b>22 748</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Raccordement Collectif V xlots-MONTOI	0	58	<b>22 720</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif V xlots-SCI CS-Noisy	0	102	<b>22 304</b>
BT	LIVRY-GARGAN	Racc Collectif Vxlots-SAS INOVA-Livr	0	102	<b>22 255</b>

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

### LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	CHELLES	Racc BT C4-Lidl-Chelles	0	116	<b>22 138</b>
HTA	SEVRES	PROV-GPE-L15-2301P-1-2500kW-SEVRES	0	134	<b>22 092</b>
BT	MASSY	Lot C Cogedim Place Grand Ouest	0	327	<b>22 073</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc BT C4-IMMOBILIERE 3F-NOISY LE G	0	26	<b>21 809</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Racc Collectif V xlots-SCI-Le blanc	0	209	<b>21 370</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif Vxlots-Montoit Immo-N	0	42	<b>21 290</b>
BT	LE RAINCY	Racc Collectif H lots-SCCV-LE RAINCY	0	172	<b>21 112</b>
BT	VERSAILLES	Racc CollIV 16lots_Gare SNCF Vers Cha	0	178	<b>21 101</b>
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	Racc HTA-PSA BAT10-750KW-AULNAY	0	1 380	<b>20 821</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif V xlots-MONTOIT-NOISY	0	90	<b>20 710</b>
BT	CHELLES	Racc Collectif V xlots-OPH Marne-Che	0	77	<b>20 698</b>
BT	LIVRY-GARGAN	Racc BT C5 indiv-12kVA-M RICHE-LIVRY	0	96	<b>20 308</b>
BT	LE RAINCY	Racc bt C4- EXCELSIOR- Le Raincy	0	231	<b>20 195</b>
BT	VILLEPINTE	Racc Collectif V xlots-SCCV-Villepin	0	141	<b>20 175</b>
HTA	VERRIERES-LE-BUISSON	Racc HTA CAHB 500kW VERRIERES LE BUI	0	96	<b>20 075</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Racc Collectif V 155lots-Sci noisy I	20	328	<b>20 047</b>

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

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

### LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
PS	MASSY	Fiabilisation poste	0	0	<b>1 364 778</b>
PS	BALLAINVILLIERS	CHART - Ajout transfo et rame	0	0	<b>971 980</b>
PS	RUEIL-MALMAISON	RUEIL - Fiabilisation + rames	0	0	<b>530 221</b>
BT	VERSAILLES	Renouv réseau BT	2 191	2 191	<b>452 846</b>
HTA	CHAMPLAN	Renouv sorties de source de MASSY	15 583	16 260	<b>408 069</b>
HTA	BOIS-D'ARCY	78640 B25 Ren BT Rue Mozart	11 828	18 166	<b>385 623</b>
HTA	CHAVILLE	SUPPRESSION AT CHAVILLE 10/20KV CH GROS	0	3 640	<b>344 170</b>
HTA	MORANGIS	ZUD : Création départ GRIZZLY	4 001	6 143	<b>317 603</b>
HTA	VERSAILLES	Remaniement réseau PS VERSAILLES	620	2 800	<b>280 998</b>
HTA	VILLEBON-SUR-YVETTE	CPI - Départ VILLJUST issu PS MONTJAY	1 744	1 580	<b>253 067</b>
PS	MASSY	Passage en PCCN	0	0	<b>245 505</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kv 2C65 SD BOULE 4a	6 276	3 560	<b>232 639</b>
HTA	ORSAY	ZUD Montjay - départs AMONTS et BERGERE	2 528	3 521	<b>217 965</b>
HTA	SAINT-CYR-L'ECOLE	OMT JEAN JAURES (2-6)	4 304	253	<b>211 834</b>
HTA	VERSAILLES	Coordination VOIRIE PERSHING VERSAILLE	1 997	1 868	<b>195 105</b>
HTA	VERSAILLES	Coordination BT MISSIONNAIRES VERSAILLE	1 266	1 242	<b>192 252</b>
HTA	BOISSY-SAINT-LEGER	ZUD Sécurisation VSG SONNETTE PI 5-6-7	2 133	2 856	<b>189 289</b>
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouv BT Rue mozart	440	440	<b>185 810</b>
HTA	BOIS-D'ARCY	BOUCLAGE PAS DU LAC 2-4 & PLAINE 1-3	207	10 725	<b>184 367</b>
HTA	BOIS-D'ARCY	Bouclage CHENE 1-3 & CACTUS 1-2	2 040	17 661	<b>183 606</b>
BT	LE CHESNAY	Renouv BT 2 allée des lauriers	442	442	<b>178 582</b>
HTA	ORSAY	Renouv départ RER 5-6 et opt bergere ps	8 354	7 972	<b>173 548</b>
BT	LE RAINCY	Renouv BT avenue de la résistance (planche 4)	1 041	765	<b>172 327</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	CRÉATION OCRS 2C22-C28-C33-C36	30	282	<b>157 789</b>
BT	NOISY-LE-GRAND	Renouv BT Rue du Val Fleury	683	891	<b>155 846</b>

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

## LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
HTA	BROU-SUR-CHANTEREINE	CPI-Traitement du départ Brou	2 782	2 777	<b>153 299</b>
BT	MEUDON	Renouv BT Rue de Paris, Rue Paira et Rue de l'Eglise	672	641	<b>152 284</b>
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	CPI D,PART MARE AUX BOEUF	452	398	<b>140 706</b>
HTA	VIROFLAY	Renouv faible section (29mm2)	884	1 405	<b>140 038</b>
HTA	SAINT-CLOUD	Sec-BUZENVAL 17 2 OCRS BOLLET 1-2	378	440	<b>137 585</b>
HTA	MARGENCY	SD FANAUDES NORD TRANCHE D PART A	1 102	1 682	<b>136 814</b>
HTA	BALLAINVILLIERS	Sec 17 Bouclage MASSY-CHARTREUX ESNOMAE	3 867	3 339	<b>128 150</b>
HTA	VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouv CPI - VILLACOUBLAY 1-2-3	1 348	1 370	<b>117 254</b>
PS	MASSY	MASSY - RPT_RPD			<b>112 395</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	Renouv PC RU PASTEUR 11	254	179	<b>109 765</b>
BT	MASSY	Renouv BT Allée d'Anjou/Allée de la Corse/Allée de Bretagne/Allée de la Dordogne	1 086	652	<b>109 486</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rue du prés Aux Bois et Place Louis 14	250	222	<b>109 364</b>
BT	SEVRES	Renouv BT FACE AU 9 AVE DE L EUROPE	480	327	<b>107 379</b>
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	LUP/Traitement du départ Vaires	1 780	1 780	<b>105 393</b>
BT	MASSY	Renouv BT Avenue d'Estienne d'Orves et rue des Bleuets	658	400	<b>94 741</b>
HTA	SAINT-CLOUD	Renouv TÉLÉCOMMANDE DU PC PALAIS 1	80	81	<b>88 005</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	Réseau ext HTA zac mail horizon nord	1 861	1 140	<b>87 500</b>
BT	MEUDON	Renouv BT Rue Général de Gaulle	287	393	<b>86 125</b>
PS	GARCHES	BUZEN - Remplacement TR 314	0	0	<b>85 993</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rues Abel Launay et de la Concorde	475	413	<b>84 950</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Renouv BT Rue du Docteur Vaillant	866	702	<b>83 665</b>
HTA	LE BLANC-MESNIL	CPI-Traitement du départ Bourbe	1 660	1 380	<b>77 192</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	Renouv Câble DE LYON SUITE PF	787	800	<b>76 427</b>
PS	BALLAINVILLIERS	CHART - Création PEI	0	0	<b>74 841</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kv 2B35 SD BOULE 4c	4 823	3 937	<b>74 254</b>
HTA	VIROFLAY	Coordination voirie Sente Gare VIROFLAY	788	782	<b>73 678</b>
HTA	CHATOU	CRÉATION OCRS 2C11, 2C17, 2C21, 2C27	634	1 208	<b>72 871</b>
HTA	CROISSY-SUR-SEINE	Coordination ART 8 VERDUN CROSSY	213	237	<b>72 258</b>
HTA	ORSAY	Renouv câble PM PC FLY - PC GUIL	640	640	<b>71 237</b>
HTA	VAUCRESSON	Renouv EL EN COORD HTA AV VILLENEUVE VA	624	624	<b>69 283</b>
BT	MAISONS-LAFFITTE	Renouv BT Rue Carnot	1 127	1 127	<b>68 368</b>
BT	SAINT-CLOUD	Renouv BT av de longchamp, cloadald, bvd senard	579	571	<b>67 994</b>
HTA	LE BLANC-MESNIL	Renouv câbles Pc PU Pm de plus de 40 ans			<b>67 525</b>
HTA	VERSAILLES	Renouv HTA	2 191	2 191	<b>61 651</b>
HTA	VAUCRESSON	Renouv HERON BECASSE (6/8 ETU	2 415	2 450	<b>61 330</b>

**LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU**

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	LE RAINCY	Renouv BT Avenue du jardin anglais valere lefebvre	19	434	<b>60 591</b>
HTA	MASSY	Remplacement HTA coupure MY MARCEL	1 009	1 235	<b>59 719</b>
HTA	NEUILLY-PLAISANCE	Renouv des câbles HTA vétustes sur le dép	513	500	<b>58 959</b>
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	CPI-Traitement du départ Brou	2 782	2 777	<b>57 109</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rue de la Paroisse - Rue Hoche	1 365	1 245	<b>49 013</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	Création départ 20kV 2B52 SD BOULE 4b	7 352	5 525	<b>45 605</b>
HTA	VAIRES-SUR-MARNE	REM18-Renouv départ BROU	369	370	<b>44 701</b>
PS	EPINAY-SOUS-SENART	EPIN5 - Fiab + remplacement rames	0	0	<b>44 311</b>
BT	GAGNY	Renouv BT 28 av Georges Douret	72	191	<b>43 627</b>
BT	CHELLES	/che-SAGESSE-P/REM20	0	1	<b>43 222</b>
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Renouv BT 37 route de Versailles	307	307	<b>41 656</b>
PS	RUEIL-MALMAISON	RUEIL - Ajout TR /20 kV	0	0	<b>39 379</b>
BT	LE RAINCY	Renouv BT Allée de Montfermeil	234	255	<b>39 267</b>
BT	MEUDON	Renouv BT Rue Charle Infruit	121	121	<b>39 229</b>
HTA	VILLEPINTE	ETUDE DE LA ZONE DD PRIMEVERES	560	1 370	<b>38 871</b>
HTA	LONGJUMEAU	Sec 17 Bouclage MASSY-CHARTREUX ESNOMAE	3 867	3 339	<b>38 550</b>
PS	SEVRAN	ACR MELUN - CELLULES FPR 1250A	0	0	<b>38 203</b>
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Renouv BT Av C. de Gaulle / Av L.R. Duchesne	161	161	<b>38 036</b>
BT	ORSAY	Renouv BT 28 route de chartres	215	240	<b>37 547</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rue Henri De Régnier	183	183	<b>37 511</b>
BT	VILLEPINTE	RENO HTA EXPO FEUX/NATIONS/VLP	219	300	<b>34 772</b>
HTA	VILLEBON-SUR-YVETTE	Traitement des tronçons CPI incidentogène	724	724	<b>33 484</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Renouv BT ALLEE SOUFFLOT - FONTAINE	340	363	<b>32 966</b>
BT	VILLEBON-SUR-YVETTE	Renouv BT RUE HENRI DUNANT, DOMAINE DES RC	1 140	819	<b>32 864</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Bd de la Reine - Allée du Petit Pont.	995	963	<b>31 943</b>
HTA	MEUDON	Coordination SIGEIF Rue de la Roue MEUDON Dép	506	510	<b>31 708</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT rue des missionnaires	608	547	<b>31 208</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Renouv BT Rue de Normandie Niemen	322	481	<b>31 063</b>
BT	CHAVILLE	Renouv BT Rue de Jouy entre le 41 et le 45	101	101	<b>30 852</b>
BT	FONTENAY-LE-FLEURY	Renouv BT Rues République et Mansart	10	74	<b>29 606</b>
HTA	AULNAY-SOUS-BOIS	OMT DP COLOMBEY PS BONDY DEP DALTON	1	4	<b>28 637</b>
PS	VERSAILLES	VERSA FIABILISATION DU POSTE	0	0	<b>27 847</b>
HTA	MEUDON	BOUCLAGE DES CHATI-ZEBRES SUR MOULIN-KAM	87	113	<b>27 556</b>
HTA	JOUY-EN-JOSAS	Coordination de voirie JAURES - JOUY	173	173	<b>27 364</b>
BT	MASSY	Renouv BT Avenue France/ Rue de Montpellier	518	295	<b>27 066</b>

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

### LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

Tension	Commune	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
HTA	TREMBLAY-EN-FRANCE	OMT DP MASQUE PS PRIME DEPART FERA	1	3	<b>25 724</b>
BT	GAGNY	GAG-HORLOGE-P-1/REM20	20	20	<b>25 603</b>
BT	CHAVILLE	Renouv BT 13 AVENUE DE LA RESISTANCE	219	225	<b>25 424</b>
HTA	CHATOU	OMT CHEMIN TERRES BLANCHES	0	1	<b>25 245</b>
BT	ORSAY	PGTRX ERDF-ORSAY-DP RESIMOND OR	1	0	<b>25 102</b>
HTA	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Renouv EL EN COORD HTA AV VILLENEUVE VA	624	624	<b>24 658</b>
HTA	GARCHES	SEC-BUZENVAL 16 OCRS GA 19 JANVIER 63	124	125	<b>24 507</b>
BT	SEVRES	Renouv BT 99 rue des Bruyères	88	88	<b>24 162</b>
HTA	LONGJUMEAU	OMT LG NAIROBI	0	1	<b>23 742</b>
HTA	NOISY-LE-GRAND	PASA-BUCHERON, MOULIN21, RICARDE	1	1	<b>23 452</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT entre le 8 et le 16 rue Georges BIZET	64	64	<b>22 839</b>
HTA	VAUCRESSON	Coordination HTA-BT rue LENOTRE VAUCRESS	870	870	<b>21 629</b>
BT	GAGNY	Renouv BT DU 17 AU 47 AV PAUL VAILLANT COUTU	275	275	<b>21 269</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	TLC DE SCINDEMENT FUTUR D,PART 2B35	1	5	<b>21 216</b>
HTA	VERSAILLES	Renouv Départ ROYAL	1 065	1 065	<b>20 697</b>
BT	NEUILLY-PLAISANCE	Renouvellement BT rue du pré de l'arche	107	104	<b>20 463</b>
HTA	RUEIL-MALMAISON	CRÉATION OMT RU BUFFON 23	0	1	<b>20 138</b>

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

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

### LES TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
HTA-BT	RUEIL-MALMAISON	Déplac d'ouvrage RESEAU BT-R AMENAGEMENT-RUEIL M	3 141	1 915	<b>371 662</b>
BT	VELIZY-VILLACOUBLAY	Déplac d'ouvrage RES_2 avenue de l'Europe	2 086	1 560	<b>137 902</b>
BT	MONTFERMEIL	CKY/Dépla d'ouvrage réseau HTA-Enedis-Montfermeil	1 382	951	<b>137 860</b>
BT	SEVRAN	JDM/Déplac d'ouvrage réseau GPE-L16 GARE SEL	2 244	384	<b>130 601</b>
BT	LE BLANC-MESNIL	Aménagement esthétique RUE MAXIME GORKI	871	751	<b>123 179</b>
HTA	CARRIERES-SUR-SEINE	EOLE 3/3 Rue de la Pâtur - Bezons	1 431	1 993	<b>112 218</b>
BT	VAIRES-SUR-MARNE	Aménagement esthétique Rue Louis BECTARD	1 386	1 321	<b>97 309</b>
BT	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	Aménagement esthétique RUE DU PONT	971	1 042	<b>83 379</b>
BT	MONTFERMEIL	Déplac d'ouvr réseau HTA/ERDF/T4/Montfermeil	796	463	<b>79 184</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Aménagement esthétique Av Napoléon Bonaparte	907	687	<b>77 610</b>
BT	GAGNY	Aménagement esthétique QUAI DU CHENAY 1	746	923	<b>75 376</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Aménagement esthétique Av V.Hugo	400	331	<b>70 904</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue de la Porte de Buc	892	740	<b>70 325</b>
BT	ORSAY	Déplac d'ouvrage Réseau HTA-Etablissement d'aménag	2 246	2 460	<b>69 221</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue Yves Le Coz	618	333	<b>67 602</b>
BT	GAGNY	Aménagement esthétique QUAI DU CHENAY 2	777	611	<b>57 175</b>
BT	SEVRES	Aménagement esthétique Rue de la Monesse	665	515	<b>54 961</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Déplac d'ouvr RESEAU BT -ALBERT 1ER-RUEIL MALMA	0	101	<b>54 554</b>
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	Déplac d'ouvr réseau/SDV LOGISTIQ/ROISSY EN FR	1 244	342	<b>54 173</b>
BT	MONTFERMEIL	Déplac poste DP-Sci-Montfermeil	130	136	<b>51 092</b>
BT	CARRIERES-SUR-SEINE	Aménagement esthétique Rue du Moulin	391	363	<b>50 869</b>
BT	BOISSY-SAINT-LEGER	Aménagement esthétique rue Lacarrière	846	332	<b>49 800</b>
BT	MONTFERMEIL	Déplac d'ouvr réseau HTA-BT-ERDF-Prolongation T	483	372	<b>49 383</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Déplac d'ouvr RESEAU BT 66 GALLIENI-RUEIL MAL	102	0	<b>48 461</b>
BT	VERSAILLES	Déplac d'ouvr RES_40bis Av de St Cloud	1	2	<b>47 225</b>

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

## LES TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	SEVRAN	CDT/L16-GARE SEB	911	1 054	<b>43 217</b>
HTA	SEVRES	Déplac d'ouvr-GPE-L15-GARE PDS-PHASE1	170	200	<b>42 279</b>
BT	VERRIERES-LE-BUISSON	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>41 476</b>
BT	MARCOUSSIS	Déplac d'ouvr RESEAU BT-MAIRIE-MARCOUSSIS-VC	114	119	<b>41 148</b>
BT	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	Aménagement esthétique rue des Archers	165	142	<b>41 133</b>
BT	BALLAINVILLIERS	PG TRX-poste EVANGILE	-	-	<b>40 538</b>
BT	MONTESSON	Déplac d'ouvr -RESEAU-BT--LECLERC-COTY-MONTESSON	0	95	<b>40 103</b>
BT	BROU-SUR-CHANTEREINE	Aménagement esthétique RUE CARNOT	258	258	<b>39 004</b>
BT	SEVRES	Aménagement esthétique Rue de la Croix Bosset	516	294	<b>38 067</b>
BT	LIMEIL-BREVANNES	LIM-BEAUREGARD-P-OMT-1/SEC24	1	1	<b>37 250</b>
BT	RUEIL-MALMAISON	Aménagement esthétique Av des Acacias	741	424	<b>36 872</b>
BT	SEVRES	Aménagement esthétique Rue de Ville d'Avray	189	284	<b>36 747</b>
BT	LIMEIL-BREVANNES	LIM-COMBES-P-OMT-1/SEC24	1	1	<b>36 356</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Aménagement esthétique rue Jean François	280	280	<b>35 693</b>
BT	GARCHES	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>35 678</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Boulevard de la Porte Verte	451	368	<b>34 391</b>
BT	MASSY	Renouv des cellules Poste CAMARGUE	1	1	<b>32 568</b>
BT	LIVRY-GARGAN	Déplac d'ouvrage Réseau HTA ERDF Prolongatio	510	474	<b>32 242</b>
BT	SEVRAN	MODERNISATION CM-BATIGERE-Sevran	894	484	<b>31 255</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Aménagement esthétique Rue Victorien Sardou	348	259	<b>30 595</b>
BT	BOISSY-SAINT-LEGER	Aménagement esthétique RUE GEORGES PICOT	265	240	<b>29 185</b>
BT	GARCHES	Pg Tvx Renouvellement cellules	-	-	<b>29 045</b>
BT	MASSY	Aménagement esthétique Avenue de la gare	125	29	<b>28 942</b>
BT	VERSAILLES	Renouv BT Rue du foyer Versaillais	139	137	<b>28 831</b>
BT	VERRIERES-LE-BUISSON	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>28 251</b>
BT	VERRIERES-LE-BUISSON	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>28 234</b>
BT	SERVON	Aménagement esthétique RUE DE VERDUN	282	357	<b>27 478</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Aménagement esthétique Rue André Cordier	276	193	<b>27 211</b>
BT	PERIGNY	Aménagement esthétique QUARTIER DU MOULIN NEUF	283	265	<b>26 509</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue Yves Le Coz	218	206	<b>26 129</b>
BT	GARCHES	Pg Tvx Renouv cellules	-	-	<b>24 299</b>
BT	VERSAILLES	Aménagement esthétique Rue Lamartine quartier Porchefontaine	161	99	<b>23 310</b>
BT	LA CELLE-SAINT-CLOUD	Aménagement esthétique Avenue de la Montagne Bon Air	175	95	<b>23 048</b>
BT	TREMBLAY-EN-FRANCE	CKY/Déplac Posete DP-Zac Aerolians-Paris	89	162	<b>22 126</b>

## LES TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (€)
BT	MEUDON	Aménagement esthétique Sentier Grimettes	149	152	<b>21 700</b>
BT	CHELLES	Déplac.Poste DP-Souvenir-M2CA-Chelle	71	130	<b>21 090</b>
BT	SEVRES	Déplac d'ouvr de branchement HTA/RATP/SV	24	30	<b>21 017</b>
BT	VILLEPARISIS	Déplac d'ouvr réseau BT-SCI Villeparisis-Villep	65	62	<b>20 854</b>
BT	MEUDON	Aménagement esthétique rue de Paris	53	27	<b>20 443</b>
BT	VILLEPINTE	Déplac d'ouvr Reseau HTA-SIMPLY MARKET-VILLEPIN	40	310	<b>20 230</b>
BT	SAINT-CYR-L'ECOLE	Aménagement esthétique Rue Yves Farges	189	160	<b>20 153</b>
HTA	MONTESSON	Déplac d'ouvr-RD121-MONTESSON-Rte 11 NOV 1918	0	0	<b>20 126</b>



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



<b>1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018</b>	<b>146</b>
1.1. Les faits marquants 2017	146
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018	157
<b>2. Les clients de la concession</b>	<b>162</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	162
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	167
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>170</b>
3.1. La satisfaction des clients	170
3.2. Les conditions générales de vente	174
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	176
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	182
3.5. La facturation des clients	186
3.6. Le traitement des réclamations des clients	193
<b>4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b>	<b>196</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	196
4.2. L'accompagnement des clients démunis	201
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	206
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	209
<b>5. Les éléments financiers de la concession</b>	<b>214</b>
5.1. Le chiffre d'affaires	214
5.2. Les coûts commerciaux	215

## 1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018

### 1.1. Les faits marquants 2017



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

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

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

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

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

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



DÉLIBÉRATION N° 2017-166  
6 juillet 2017

#### L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2017

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

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

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



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

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

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

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

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



Téléchargez l'appli EDF & MOI



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

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

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

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

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



### CINQUIÈME PARTICIPATION D'EDF À « LA RELATION CLIENT EN FÊTE »

EDF a invité ses clients aux Journées Découvertes organisées dans le cadre de l'opération nationale « La Relation Client en fête » qui s'est déroulée du 2 au 6 octobre 2017.

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

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

### La Relation client en fête : émotion et expérience client au cœur des sites !

Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, EDF a participé à la semaine de la Relation Client, du 2 au 6 octobre 2017. Partout en France, de nombreux sites ont ouvert leurs portes pour faire découvrir à un large public,

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

les coulisses de la relation client à EDF. C'est avec beaucoup d'engagement que la Direction Commerce Ile-de-France a pris part à cet événement.



Pour la 1<sup>ère</sup> fois, le marché d'affaires s'est associé à cet événement avec l'accueil d'étudiants en BTS sur les sites de Noisy-le-Grand et de Colombes.

Ils ont été accueillis autour d'un petit déjeuner par les équipes des CRC, puis ont été répartis en groupe de trois ateliers. Au programme, une présentation du Groupe EDF et de la Direction Commerce IDF avant de découvrir le travail des conseillers au sein d'un Centre de Relation Client. Les étudiants ont d'ailleurs pu assister les conseillers lors d'un atelier « double écoute ».

Ils ont pu, le temps d'un instant, être immergés au sein d'un Centre de Relation Client et ainsi se mettre dans la peau de l'un d'entre eux en l'assistant lorsque celui-ci recevait un appel.

L'ensemble des étudiants participant à ces visites a montré un intérêt certain, au point de s'imaginer faire son stage au sein d'un CRC à EDF. C'est d'ailleurs ce qu'a constaté Pascal Jan, présent jeudi matin sur le plateau de Colombes : « J'ai souvent accueilli des écoles en CRC et je dois dire que j'ai été agréablement surpris ce matin. Habituellement les étudiants sont moins curieux. Ceux de ce matin avaient beaucoup de questions, se sont montrés très intéressés par nos métiers, l'entreprise, son fonctionnement. »



L'ensemble de nos Centres de Relation Client franciliens ont accueilli du public : clients, actionnaires et/ou groupes scolaires. Des ateliers ont été organisés à leur attention : sur le digital, sur l'appli EDF&moi et sur les réclamations avec un membre du Service National Consommateurs (SNC). Dans certains CRC comme à Lieusaint, les clients avaient même à disposition des ordinateurs leur permettant de consulter leur contrat et ont pu poser leurs questions directement aux conseillers.

Cet événement a été apprécié aussi bien par les clients, satisfaits de la relation personnalisée avec les conseillers, que par les conseillers eux-mêmes, qui ont pris toute la mesure de l'importance de leur métier.

Sur le site d'Avron, Gaëlle Salaün, Directrice du Service Clients Particuliers d'EDF, est venue à la rencontre des clients et des conseillers et a fêté avec eux la Palme de la Directrice Client 2017, décernée par l'Association Française de la Relation Client.



## EDF À L'ÉCOUTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

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

Le « T'chat Conso » se déroule en direct durant une heure, comme une émission de télévision. Il permet de créer un lien unique entre le Service Consommateurs d'EDF et les associations de consommateurs, de poser des questions en toute transparence et de réagir en direct. Cette année encore le format a séduit avec 285 connexions.

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

*29 mai 2017 : 1ère Réunion avec les associations de consommateurs.*



20 associations étaient présentes sur différents départements de la région, divers sujets ont été abordés durant cette réunion. Suite à une introduction faite par Pierre-Christophe BERTRAND, le Directeur Délégué Commerce IDF, Isabelle ROULLET, Experte EDF Relations Opérateurs Réseaux a présenté les nouveautés concernant les Compteurs Intelligents. François DELAIRE, Responsable Solidarité IDF a présenté l'actualité autour des questions des clients démunis. Le « Tchat Conso » national a été suivi en direct pendant une heure avec pour thématique « EDF à l'écoute de ses clients réclamants ». La présence d'Arnaud PERROMAT, Chef du Service Consommateurs National et Alain BRIERE, Médiateur du Groupe EDF a donné lieu à de nombreux échanges.

*20 décembre 2017 : 2nde Réunion avec les associations de consommateurs.*

Lors de la dernière rencontre, les actualités du fournisseur EDF ont été abordées avec Pierre-Christophe Bertrand, Directeur Commerce Régional Délégué. François Delaire, Manager à la solidarité a abordé les changements qu'occasionnera en 2018, le chèque énergie pour les clients les plus vulnérables. Enfin Dominique Tchoukriel, Directrice des CRC Particuliers Île-de-France et Julien Delille, Expert Relation Client sont intervenus pour présenter les nouvelles évolutions. Ces rencontres permettent aux associations franciliennes de rester informées sur l'actualité et de nous interpeller sur des sujets comme Linky, les économies d'énergie, les tarifs, ...

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



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

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 30 mai 2017 son rapport d'activité 2016. Le rapport met en évidence la bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible (nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100000 contrats de fourniture).

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

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

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

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

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

EDF a été fidèle en 2017 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :

Intérieur de 'Mon Appart Eco-Malin'



### 78<sup>e</sup> Congrès de l'USH

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

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

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



### Congrès annuel de l'UNCCAS

EDF était présente au Congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Reims les 17 et 18 octobre 2017. EDF est intervenue en plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, et lors d'une conférence avec Claire Dutheillet, responsable du domaine Solidarité au sein de la direction Collectivités d'EDF. Cela a permis de témoigner de la réalité du travail mené sur le terrain entre EDF et les CCAS.

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

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



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

EDF a renouvelé en 2017 ses partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français. Depuis plusieurs années, EDF s'engage aux côtés des deux associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.



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

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

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

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

- Des formations pour les acteurs du Secours Catholique et du Secours Populaire afin d'améliorer l'information des personnes en difficulté sur le chèque énergie, les économies d'énergie, les programmes de rénovation solidaire ... EDF met également à la disposition des membres des deux associations un numéro de téléphone dédié, leur permettant d'entrer rapidement en contact avec les conseillers solidarité d'EDF, afin d'examiner des situations requérant une écoute privilégiée ;
- Des accompagnements personnalisés : EDF propose aux personnes identifiées par les associations une analyse de leur situation énergétique, ainsi que des conseils personnalisés (vérification que le contrat du client est adapté à sa consommation, conseils efficaces pour réduire les dépenses énergétiques, conseils sur les moyens de paiement ...).



## Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

EDF a également renouvelé en 2017 un partenariat important, avec la Fondation Abbé Pierre. Ce partenariat vise à lutter efficacement contre la précarité énergétique en créant et réhabilitant des logements dits « très sociaux », donc à loyers très modérés (cf. Le programme « Toits d'Abord » en 4.3).

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

## 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 plus de 26 000 salariés, dont 1 240 alternants, ce qui représente environ 1/5ème 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 plus d'un tiers 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](http://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'École), EDF ayant décidé de mettre à disposition un cadre de l'entreprise dans chacun des 3 rectorats (Paris, Créteil et Versailles).

Une convention inter-académique signée avec les 3 rectorats complètent les actions récurrentes des IPE et permet, 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. 350 mairaines 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 et soutient des associations qui agissent pour la formation et l'accompagnement des jeunes vers l'emploi.

« Énergie Jeunes » lutte contre le décrochage scolaire des collégiens en organisant des rencontres en classe avec des salariés d'entreprises, l'association Rév'elles qui vise à favoriser l'égalité des chances et l'insertion professionnelle des jeunes femmes issues des quartiers populaires grâce au parcours « Rev'Elles ton potentiel », Enactus, dont la mission est de développer l'esprit d'entreprendre et l'engagement des jeunes au service de la société en les accompagnant dans la mise en œuvre de projets d'entrepreneuriat solidaire avec l'implication de professionnels de l'entreprise et du corps enseignant, ou encore les Ecoles de la deuxième chance, qui permettent à des jeunes motivés, sans diplôme ni qualification professionnelle, d'intégrer une école dédiée à la construction de leur projet d'insertion sociale et professionnelle.

Le CFA des métiers de l'énergie forme depuis 2011 les alternants aux métiers d'EDF, via des partenariats avec une dizaine d'établissements franciliens. L'alternance permet aux jeunes de développer une

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

expérience professionnelle valorisante et d'acquérir un diplôme à l'issue de leur formation. EDF fait clairement ce choix, 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.

Avec une orientation forte de ses classes autour des métiers de la transition énergétique et du numérique. En matière de formation et d'emploi, notre priorité va aussi à l'alternance. Fin 2017, EDF comptait près de 1240 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 13 000 salariés et retraités du Groupe et d'un abondement des entreprises équivalent à 200 % des dons individuels.

**35 projets franciliens ont été soutenus, en 2017, pour un montant global de 317 k€, participant ainsi à la création et la consolidation de 708 emplois.**

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

Des exemples de réussite de projets :

### 8 nouveaux emplois pour «LA COLLECTERIE» à Montreuil (93)

La ressourcerie « La Collecterie » qui a vu le jour à Montreuil en 2012 a pour but de contribuer au développement durable par la réduction des déchets et le réemploi, la revalorisation et la revente solidaire d'objets sous toute forme. L'association développe son projet d'insertion au moyen d'actions de formation continue, d'accompagnement préprofessionnel, de transmission des savoirs théoriques et techniques.

33 salariés (17 ETP) dont 23 en insertion mettent en oeuvre les activités de la ressourcerie. L'association va regrouper 2 de ses 3 sites avec l'obtention d'un local adjacent. Le but : agrandir l'espace de traitement et regrouper les équipes. Cet agrandissement permettra aussi à plus long terme de développer l'activité upcycling, les chantiers d'aménagement des espaces et les ateliers de sensibilisation. La Collecterie souhaite pour cela aménager l'espace en équipement démontable.



**Le FAPE EDF accorde une aide de 23000 €, pour cofinancer l'achat d'outillage et les travaux effectués en interne.**

### CONFLUENCES CHANTIERS D'INSERTION à Champigny-sur-Marne (94)

Créée fin 2011, l'association « Confluences chantiers d'insertion » porte 2 chantiers d'insertion spécialisés dans l'entretien et l'aménagement d'espaces verts, l'un à Champigny-sur-Marne et l'autre à Fresnes. Elle emploie 22 salariés (17 ETP) dont 16 en insertion qui sont assurés d'une triple formation : maîtrise des techniques professionnelles, savoirs et comportements attendus d'un salarié en entreprise et savoirs de base. L'association se développe et souhaite créer une 3ème équipe dédiée à l'aménagement des espaces verts composées de 8 salariés en insertion et d'un encadrant technique.



Elle s'implantera sur le territoire du département connaissant les difficultés sociales les plus marquées (communes de Valenton et de Villeneuve-Saint-Georges). La nouvelle équipe fonctionnera en étroite complémentarité avec les 2 autres équipes, partageant les moyens communs, l'accompagnement socio-professionnel, un encadrant technique-formateur qui est le relais des encadrants techniques de chacun des chantiers.

**Le FAPE a soutenu le démarrage des 2 premiers chantiers qui sont aujourd'hui pérennes. Le FAPE EDF cofinance le financement 17 000 € du véhicule de transport de la nouvelle équipe et l'acquisition de matériel professionnel.**

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



### ARPEIJE à Clamart (92)

Depuis 1981 au service des jeunes et des adultes en recherche d'emploi, ARPEIJE est une association loi 1901 qui comprend 3 domaines d'activités : l'accompagnement vers emploi, l'accompagnement psychosocial auprès des personnes exclues durablement du marché du travail et l'insertion professionnelle des jeunes (élaboration du projet professionnel, formations linguistiques, espace dynamique d'insertion). En 2015 elle a créé un chantier d'insertion « Rayon

Vert » avec pour activités la récupération, la réparation, la vente et l'autoréparation de vélos. Dans le cadre de son développement, APEIJE a un projet de diversification par le recyclage de bâches déclassées et la conception et fabrication d'accessoires pour le vélo.

**Le FAPE EDF cofinance à hauteur de 8000 € des investissements (caisse enregistreuse, réalisation d'un site internet, un équipement informatique et des outils de communications).**



### LE CRAC : DÉSORMAIS AUSSI EN VERSION NUMÉRIQUE

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

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

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

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018

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

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

#### Un programme relationnel personnalisé :

Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

Les informations sont accessibles sur : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html>

**À noter :** Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

**COMMENT EDF M'ACCOMPAGNE ?**

→ Un accompagnement par courrier et par e-mail

- EDF me prévient environ 1 mois avant l'installation du compteur
- Je patiente jusqu'à ce que mon compteur Linky™ devienne communicant ! Je serai informé par EDF dans les semaines suivant son installation. Je pourrai alors bénéficier de tous ses avantages

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

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

e.quilibre : tout nouveau niveau d'analyse de la consommation d'électricité d'EDF

→ EN SAVOIR PLUS SUR e.quilibre

ARRIVE-T-IL DANS MA COMMUNE ?

#### La mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™ :

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

### LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

### Ce qui est désormais prescrit :

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



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

En mai 2018 entre en application le règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ce nouveau règlement s'inscrit dans un contexte marqué par une digitalisation accrue de la société (l'usage et la circulation des données s'intensifient), des attaques de plus en plus nombreuses visant les données à caractère personnel et par une attention croissante des citoyens-consommateurs quant au niveau de protection des informations les concernant.

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

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

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

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



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

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

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

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

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



## 2. Les clients de la concession

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

#### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) (Art. L. 337-7 du code de l'énergie).

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

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

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

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

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

Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

#### Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

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

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

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

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

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

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

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

## **LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2017**

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

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

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

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

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

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

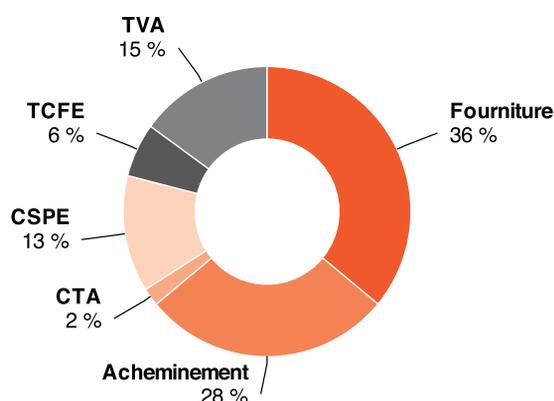
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux). Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par cette contribution.
- **CSPE** : Acquittée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur, la contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi. Les TCFE sont des accises, c'est-à-dire qu'elles sont uniquement basées sur la quantité d'électricité consommée. Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par ces taxes.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité. Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :
  - taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) ;
  - taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

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

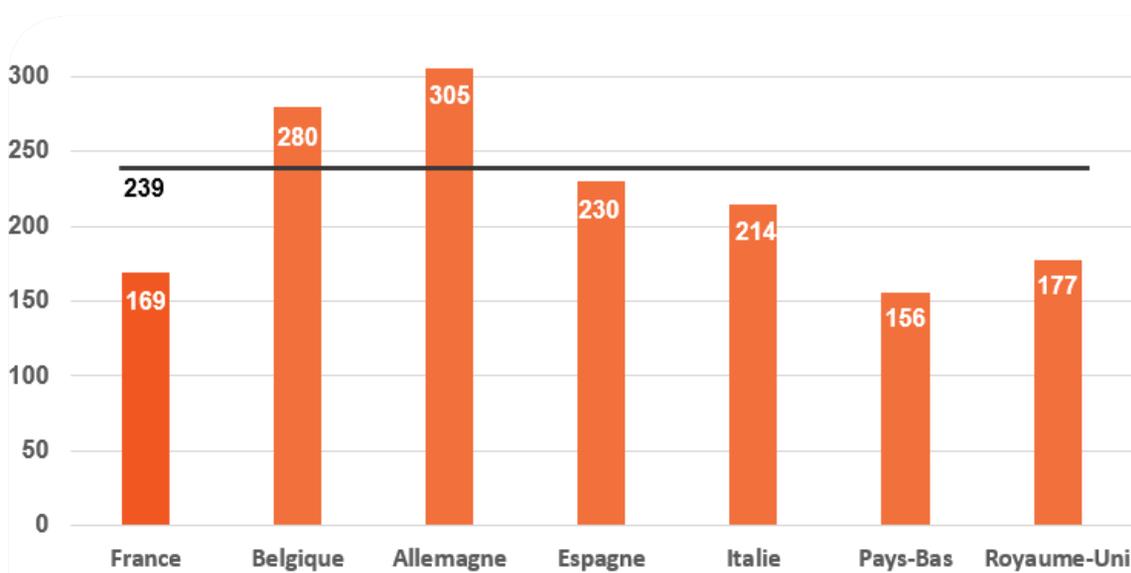
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



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

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

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



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

#### À noter :

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

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

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

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



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

## 2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2017.

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

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016).

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

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

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients*	545 178	<b>519 134</b>	<b>-4,8%</b>
Énergie facturée (en kWh)	2 668 622 178	<b>2 502 680 251</b>	<b>-6,2%</b>
Recettes (en €)	278 369 058	<b>266 008 478</b>	<b>-4,4%</b>

\* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

TARIF BLEU Nombre de clients par option (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Base	376 206	<b>359 282</b>	<b>-4,5%</b>
HP-HC	161 862	<b>153 863</b>	<b>-4,9%</b>
EJP TEMPO	5 033	<b>4 718</b>	<b>-6,3%</b>
Éclairage public	2 077	<b>1 271</b>	<b>-38,8%</b>
Total	545 178	<b>519 134</b>	<b>-4,8%</b>

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Base	1 292 213 020	<b>1 207 434 964</b>	-6,6%
HP-HC	1 296 046 883	<b>1 239 693 972</b>	-4,3%
EJP TEMPO	55 363 935	<b>49 771 234</b>	-10,1%
Éclairage public	24 998 340	<b>5 780 081</b>	-76,9%
<b>Total</b>	<b>2 668 622 178</b>	<b>2 502 680 251</b>	<b>-6,2%</b>

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

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

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	19 928	-	-	19 928	-6,5%
6 kVA	244 330	70 507	-	314 837	-4,7%
9 kVA	48 097	47 403	960	96 460	-3,7%
12 kVA et plus	8 311	31 436	2 238	41 985	-4,4%
<b>Total</b>	<b>320 666</b>	<b>149 346</b>	<b>3 198</b>	<b>473 210</b>	<b>-4,6%</b>

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

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	9 706	1	0	9 707	-5,7%
6 kVA	11 723	1 283	3	13 009	13,0%
9 kVA	4 100	606	154	4 860	-14,6%
12 kVA et plus	13 087	2 627	1 363	17 077	-13,7%
<b>Total *</b>	<b>38 616</b>	<b>4 517</b>	<b>1 520</b>	<b>44 653</b>	<b>-5,6%</b>

\* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

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

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	57 208	<b>52 899</b>	<b>-7,5%</b>
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	37 182	<b>30 730</b>	<b>-17,4%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	74 000	<b>76 697</b>	<b>3,6%</b>

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

### Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	130	<b>88</b>	<b>-32,3%</b>
Énergie facturée (en kWh)	5 723 303	<b>3 332 818</b>	<b>-41,8%</b>
Recettes (en €)	604 889	<b>325 048</b>	<b>-46,3%</b>

### Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	20	<b>17</b>	<b>-15,0%</b>
Énergie facturée (en kWh)	1 248 609	<b>685 360</b>	<b>-45,1%</b>
Recettes (en €)	127 455	<b>66 736</b>	<b>-47,6%</b>

## 3. La qualité du service rendu aux clients



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

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

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

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



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

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

### 3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction Marché d'Affaires (pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales »). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

## LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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

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

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

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

	2016	2017
National	90%	89%

\* Taux de satisfaction concernant la fourniture (Très Satisfaits et Assez Satisfaits).

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2017. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

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

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

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA.

### SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

	2016	2017
National	83%	91%

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

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

## LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

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

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »		
	2016	2017
National	86%	92%

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

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients (avec un niveau de satisfaction élevé, à 91%). De plus, 34% d'entre eux estiment qu'EDF Collectivités est un fournisseur de qualité supérieure par rapport aux autres fournisseurs (internet, eau, télécom...).

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

## LES CLIENTS « ENTREPRISES »

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

- une enquête numérique courte, dite « sur événement », menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de

mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;

- deux baromètres de satisfaction réalisés par des instituts de sondage : le premier baromètre est réalisé par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et le second fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les clients dits « Grands Comptes ».

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

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

#### SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »

	2016	2017
National	82%	91%

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

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

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

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

## 3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en décembre 2017. La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis. Cette séparation fait suite à une recommandation de la CRE.

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

### PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

#### Article 3.4 : résiliation du contrat

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

#### Article 6.2 : modalités de facturation

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

#### Article 7.2 : modes de paiement

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

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

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

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

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

### Article 9 : données à caractère personnel

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

### Article 12 : correspondance et informations

- Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.
- Les coordonnées du site internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

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



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

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

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

Une évolution est prévue en 2018, notamment pour séparer dans les CGV, comme vu plus haut pour le Tarif Bleu résidentiel, les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis.



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

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV\\_Tarif\\_Bleu\\_Clients\\_Non\\_Residentiels\\_1ernovembre2015.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf)

## 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

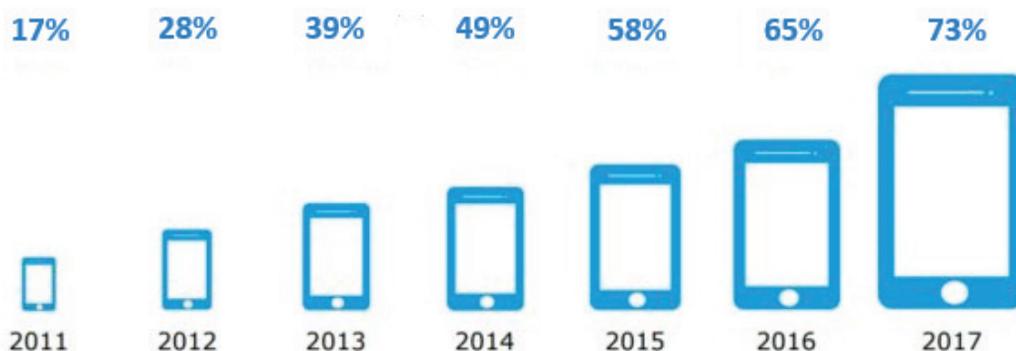
### LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 94% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 73% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2017 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.

Taux d'équipement en smartphone (baromètre numérique 2017)



Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 20h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

### UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	318 197 112	348 496 116	9,5%

EDF propose 5 outils numériques aux clients de la concession :

#### #1 L'espace client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Plus de 12 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

#### #2 L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

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

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



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

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques.

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

Cette nouvelle fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euro. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

### #3 La solution e.quilibre :

Accessible depuis l'espace Client, e.equilibre est une solution numérique qui permet de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

### #4 Le T'Chat Réclamations :

Ce T'Chat permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

### #5 La facture électronique :

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.



La charte est consultable sur le site internet d'EDF :

[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF\\_Charte\\_Usage\\_Donn%C3%A9es\\_Jan%202016.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF_Charte_Usage_Donn%C3%A9es_Jan%202016.pdf)

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	11 887 112	<b>13 440 817</b>	<b>13,1%</b>

### UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités » sur le territoire de la concession, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces clients EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en terme de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

#### Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste (pour les contrats de puissance inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

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

#### EDF a lancé en 2017 une nouvelle application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, la nouvelle application EDF Entreprises Mobile s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.



En amont, une phase d'expérimentation auprès de clients utilisateurs (entrepreneurs, PME...) a confirmé leur intérêt pour une appli facilitant la gestion de leurs contrats d'énergie.

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

Avec EDF Entreprises Mobile, les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli EDF Entreprises Mobile s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients particuliers. Une nouvelle version, enrichie de nouvelles fonctionnalités, devrait voir le jour en 2018.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

## UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

### Le canal téléphonique des clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (*cf. Annexe*).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie est à la disposition des clients, ainsi qu'un site internet dédié (*cf. Annexe*).

### APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	24 273 748	25 107 063	3,4%

### **Le canal téléphonique des clients Entreprises et Collectivités**

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement reroutés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

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

### **En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs.**

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 190 points d'accueil de médiation sociale et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix-Rouge et d'autres associations agissant en proximité avec les clients, telles que : Unis-Cité, la Fédération Soliha (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement) ou encore le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier : le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

## 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

### LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : conseil énergie) consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par les services de R&D d'EDF. Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

### Pour aller plus loin :

- 10% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- plus de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- plus de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client. Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

## CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	61 073	51 334	-15,9%

### « e.quilibre », la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

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

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

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

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

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part). Il a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

En 2017, la solution *e.quilibre* s'est enrichie pour les clients équipés d'un compteur Linky™ : « Le pas quotidien » offre ainsi aux clients la possibilité, s'ils le souhaitent, de retrouver leur consommation d'énergie quotidienne en euro.

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



2,5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF *e.quilibre* au 31 décembre 2017 (donnée nationale).

**NOU  
VEAU**



La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

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

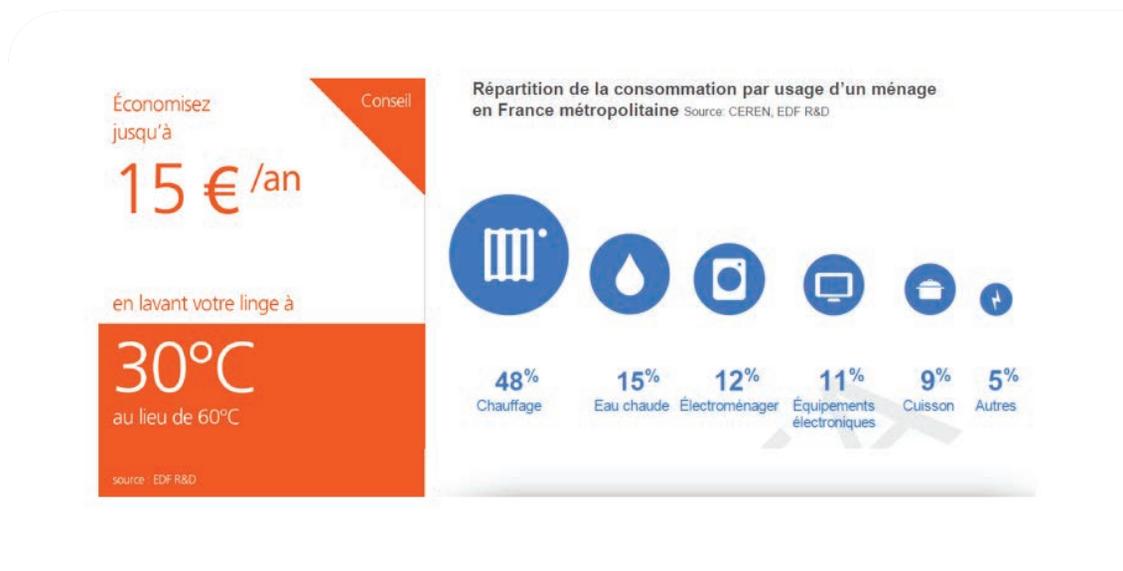
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie.html> ;
- la solution *e.equilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (*cf. supra*) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & Moi (*cf. 3.3*) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

Exemple de message éco-gestes diffusé par EDF à ses clients.



**NOU  
VEAU**

En 2017, EDF a lancé Electriscore d'EDF, une plateforme en ligne de comparaison et d'aide à l'achat d'appareils électro-performants accessible à tous les internautes depuis le site edf.fr (rubrique « bien équiper mon logement »).

Cette plateforme ([www.electriscor-edf.fr](http://www.electriscor-edf.fr)) guide les internautes qui souhaitent acheter un appareil électroménager à haute performance énergétique. Ils peuvent ainsi comparer les différents modèles

en vente chez les distributeurs partenaires de la plateforme, sur la base d'un score de performance énergétique, plus lisible encore que l'étiquette énergie. L'acheteur peut également y retrouver d'autres informations : les caractéristiques techniques, les dimensions, le prix public moyen conseillé, les avis clients... Une fois que l'utilisateur a fait son choix, il peut voir les offres de prix des différents distributeurs et basculer sur les sites marchands, afin de réaliser son achat.

La plateforme a intégré dès son lancement une large variété d'équipements : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, congélateurs, fours, télévisions, aspirateurs, LED. D'autres équipements sont envisagés en 2018 : petit électroménager, tablettes, ordinateurs, hifi...

Pour définir le score de performance énergétique, Electriscore utilise les caractéristiques techniques des produits fournies par les fabricants pour calculer l'indice d'efficacité énergétique (IEE), selon la méthode définie par la Commission européenne. Chaque produit est ensuite classé par rapport à ceux actuellement en vente, sur une échelle de 50 à 100 (100 étant la meilleure note). Ce score évolue au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché : ainsi, l'utilisateur dispose d'un indicateur fiable et régulièrement actualisé pour comparer les équipements entre eux.

## 3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

### LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

#### Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	312 883	<b>304 014</b>	<b>-2,8%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	160 127	<b>148 957</b>	<b>-7,0%</b>

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

### La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

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

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à 6 mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

## ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	1 464 001	<b>1 523 983</b>	<b>4,1%</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	162 853	<b>134 939</b>	<b>-17,1%</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	16 844	<b>187 773</b>	-

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

### La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	125 444	<b>141 542</b>	<b>12,8%</b>

### Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

## FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	4 484	<b>4 042</b>	<b>-9,9%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	36 318	<b>33 710</b>	<b>-7,2%</b>

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

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

## ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	239 412	<b>227 462</b>	-5,0%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	2 112	<b>1 729</b>	-18,1%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	4 150	<b>11 513</b>	177,4%

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

NB – Correctif : sur la dernière ligne du tableau ci-dessus, pour 2017, lire 45 597 à la place de 11 513.

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures sont mises à la disposition du client sous format électronique (reconnues comme originales par l'administration fiscale) sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

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

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	496	<b>272</b>	-45,2%

**NOU  
VEAU**

### Évolution de la présentation des factures

Dans un souci d'amélioration, la présentation des factures Mono site et Multi sites, à destination de nos clients Entreprises et Collectivités, a évolué entre avril et novembre 2017.

Les principaux changements portés par cette évolution sont :

- un modèle de facture unique et optimisé pour les clients mono-site et les clients multi-sites ;
- une page récapitulative spécifique aux clients multi-sites afin de les aider à retrouver des informations clés en un clin d'œil (total fourniture, total acheminement, total taxes, TVA) ;
- un détail de site organisé par rubrique pour une meilleure lecture des données relatives à la facturation de chaque site.

### Dématérialisation des factures

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie des factures dématérialisées à toutes les administrations publiques (État, collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

### LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION



EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

**Nota** : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure ; le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

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

## LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

### L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée (incluse dans le tarif réglementé de vente) à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur les tarifs sociaux et à partir de 2018 sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide auprès des services sociaux, et dans l'attente de sa réception, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau*. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	16 364	21 376	30,6%

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau* :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (Art. 1<sup>er</sup>)

#### RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	209 093	<b>186 407</b>	<b>-10,8%</b>

#### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du premier déplacement pour impayé du technicien du distributeur ;
- durant la période de trêve hivernale, pour les clients ne bénéficiant pas des tarifs sociaux ou du chèque énergie (au vu des informations en possession du fournisseur) ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement dans les 12 derniers mois : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA.

#### RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	2 024	<b>2 157</b>	<b>6,6%</b>
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	2 029	<b>2 405</b>	<b>18,5%</b>

#### Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

#### COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	12 902	<b>11 122</b>	<b>-13,8%</b>
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	2 704	<b>2 174</b>	<b>-19,6%</b>
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	21,0%	<b>19,5%</b>	<b>-6,7%</b>

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

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1<sup>er</sup> novembre) les clients en situation de coupure effective.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	619	<b>803</b>	<b>29,7%</b>

Nota : Pour mémoire, l'indicateur ci-dessus a été ajusté à partir du CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de résiliations	1 107	<b>813</b>	<b>-26,6%</b>

## 3.6. Le traitement des réclamations des clients

### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations écrites traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- un tiers des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles...);
- deux tiers des cas relèvent d'autres problématiques (comptage, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation...).

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

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Ainsi, sur l'année, 443 000 réclamations écrites (dont 195 000 par courrier et 248 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2017 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national, qui s'explique, d'une part, par le fort développement des canaux numériques proposés par le concessionnaire, et d'autre part, par la régularisation tarifaire qu'EDF a dû mettre en œuvre en 2017 (*cf. 2.1 supra*). Cette régularisation tarifaire conduit à solliciter les clients au titre d'une période antérieure, de deux à trois ans (2014-2015) : cela suscite naturellement beaucoup de réclamations.

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

## LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis le précédent exercice les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

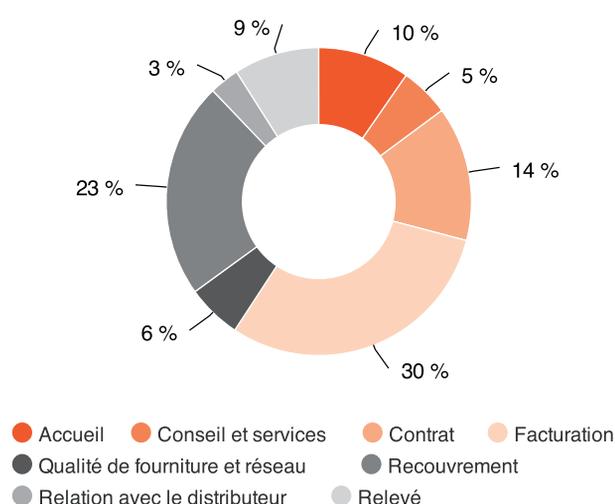
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	3 088	<b>3 120</b>	<b>1,0%</b>
Internet	2 851	<b>5 220</b>	<b>83,1%</b>

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	95,2%	<b>93,0%</b>	<b>-2,3%</b>

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

### RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2017



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

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



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers spécialisés sur le traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) et l'appli mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

**Pour aller plus loin, au niveau national, en 2017 :**

42% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation. (Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers)

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

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de 30 ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

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

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec les tarifs sociaux jusqu'à fin 2017 et le chèque énergie à partir de 2018, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier ou mail sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie jusqu'à fin 2017 – et la prise en compte du chèque énergie à partir de 2018 – ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

### 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF a mis en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz), sont remplacés à compter de 2018 par le chèque énergie (*cf. infra*) qu'EDF mettra en œuvre avec la même rigueur.

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE) dans la limite de 20 % des charges de mise en œuvre du TPN (*cf. Perspectives 2018 supra*).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante.

EDF ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

**Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2017 (chiffres nationaux) :**

- 150000 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 70000 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

**LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)**

EDF rend compte, ci-après, des clients de la concession bénéficiaires du TPN pour la dernière année.

**TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variation (en %)</b>
Nombre de clients bénéficiaires	45 593	<b>37 964</b>	<b>-16,7%</b>

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

## Nombre de clients TPN au sein de la concession SIGEIF

	Département	en 2016	en 2017
77	Seine et Marne	3 694	3 342
78	Yvelines	6 081	5 170
91	Essonne	4 654	3 738
92	Hauts de Seine	5 349	4 330
93	Seine Saint-Denis	23 028	19 027
94	Val de Marne	2 755	2 332
95	Val d'Oise	32	25
	<b>Total</b>	<b>45 593</b>	<b>37 964</b>

## TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	12 338	<b>6 459</b>	<b>-47,6%</b>
Nombre de clients ayant quitté le TPN	12 060	<b>14 070</b>	<b>16,7%</b>

### L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a participé à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics en 2015. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF a mis en œuvre cette expérimentation en 2016 et 2017 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

EDF a pris en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires, ainsi que les attestations reçues et exploitables pour mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation.

Comme le prévoyait la loi, l'expérimentation s'est conclue par un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement à l'automne 2017.

Le chèque énergie est généralisé à l'ensemble des départements à partir de 2018 (cf. *Perspectives 2018 supra*). Au dernier trimestre de 2017, un courrier d'information a été adressé par l'État à tous

les bénéficiaires du TPN et du TSS (quel que soit leur fournisseur) pour les informer de la fin de leurs droits au 31 décembre 2017.

### **LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)**

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

**Nota** : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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

#### **Participation d'EDF au FSL (en Euros)**

	<b>en 2016</b>	<b>en 2017</b>
sur les 7 départements des communes de la concession	3 492 000	3 492 000

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

## Aides reçues par les clients de la concession SIGEIF dans le cadre des FSL départementaux

Département	en 2016		en 2017	
	Nombre Aides FSL	Montant en Euros	Nombre Aides FSL	Montant en Euros
77 Seine et Marne	389	106 354	293	89 182
78 Yvelines	177	51 744	168	54 864
91 Essonne	175	33 398	142	26 293
92 Hauts de Seine	84	23 122	79	22 556
93 Seine Saint-Denis	1 470	206 444	1 391	215 980
94 Val de Marne	696	87 792	671	88 682
95 Val d'Oise	1	325	1	325
<b>Total</b>	<b>2 992</b>	<b>509 175</b>	<b>2 745</b>	<b>497 882</b>

## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

### **EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI**

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche incluse dans le tarif réglementé de vente, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

### **La protection renforcée des clients en situation de précarité**

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie et, à partir de 2018, du chèque énergie (pour autant qu'EDF ait connaissance de ses bénéficiaires) ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés.

EDF va au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés afin que ces derniers puissent être rétablis avant le 1<sup>er</sup> novembre.

Au-delà des seuls clients visés ci-dessus, EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

### **EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX**

#### **Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau**

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

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers et correspondants Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

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

Ils assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

## Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF fait peau neuve en 2017

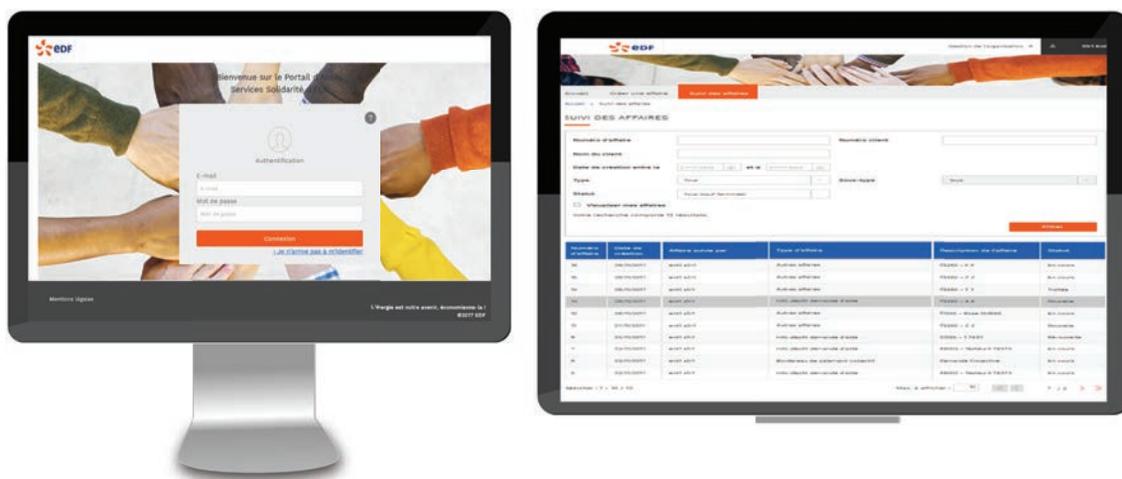
EDF a fait évoluer ce canal numérique d'échanges entre les personnels des organismes sociaux et les équipes Solidarité d'EDF afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Ainsi, le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Le nouveau PASS mis en service en décembre 2017.



## EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) et de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, le Secours Populaire Français, l'Association nationale pour l'information sur le

logement (ANIL), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et son programme « Médiaterre », l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (*cf. infra*).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multiservices (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

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

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS, à fin 2017, sont présents sur le territoire national.

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

Pour mémoire, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

### **DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES**

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

> en organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules LED, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...)

> en élaborant et en mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier de nouvelles habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement.

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



- le **jeu MonAppart'MaConso** : il est utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie ;



- des **habitats itinérants** tels que Mon Appart Eco-Malin (MAEM) : conçu et réalisé en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, il s'agit d'un logement ludo-pédagogique itinérant illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, et la qualité de l'air intérieur.



- des **ateliers solidaires** : en partenariat avec la collectivité, le bailleur social, une grande surface de bricolage et des associations de proximité, ils visent à aider les habitants – en particulier ceux rencontrant des difficultés économiques et sociales – à se réapproprier leur logement en les formant à réaliser les travaux d'entretien qui leur incombent, ou tous travaux participant à l'amélioration de leur confort et de leur cadre de vie, et à leur donner les outils pour

contrôler leurs dépenses en énergie et en eau, tout en favorisant l'entraide.

> en proposant la caravane des énergies : le concept repose sur une semaine d'animations visant la sensibilisation et la mobilisation des acteurs d'un territoire aux causes et conséquences de la précarité énergétique. Cette animation prend la forme d'expositions itinérantes sur la maîtrise de l'énergie, de tables rondes pour favoriser l'échange des pratiques et de la mise à disposition de fiches pratiques sur plusieurs thèmes, notamment : les éco-gestes, les aides disponibles, les contacts locaux ou encore les vignettes énergie des appareils électroménagers.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

**Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2017, c'est :**

- 517 607 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 767 *via* le PASS ;
- 4 139 entités habilitées au PASS ;
- 23 952 travailleurs sociaux inscrits sur le PASS ;
- 8 203 travailleurs sociaux ayant bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 232 131 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 851 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

## 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

### « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



#### EDF et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont renouvelé le 27 juin 2017 leur partenariat pour 2018-2019.

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

Ci-dessus : le 27 juin 2017, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe d'EDF, et Blanche Guillemot, Directrice Générale de l'Anah, ont dressé le bilan des actions menées dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et ont annoncé la poursuite du partenariat sur la période 2018-2019.



« Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique. Depuis son lancement en 2011, près de 200 000 logements ont ainsi été rénovés. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

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

En 2017, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 52 266 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge de la Cohésion des Territoires, de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : [www.anah.fr/](http://www.anah.fr/)

### **Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre**

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre s'est d'abord inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits - 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, à partir de 2012, dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

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

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

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

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

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

**La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat le 17 mars 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».**



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : [www.fondation-abbe-pierre.fr/](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/)

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

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.

### LES CHIFFRES-CLÉS 2017 DE LA SOLIDARITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE



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

## La solidarité dans les Hauts-de-Seine

Dans les Hauts-de-Seine, les correspondants Solidarité sont **Jérôme BOUVRET** et **Guylaine AZAIS**.

En 2017, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 350 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à une trentaine d'acteurs sociaux le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'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.

## La solidarité en Seine-Saint-Denis

En Seine-Saint-Denis, le correspondant Solidarité est **Didier BECEDE**.

En 2017, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 28 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 198 acteurs sociaux dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'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 auprès des publics accompagnés (Pôle Mère-Enfants, Unis-Cité, Urbanis...), qui bénéficient des actions d'information et de sensibilisation.

#### La solidarité dans le Val-de-Marne

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

En 2017, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 344 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 382 acteurs sociaux dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie.

#### EDF et les acteurs de la Solidarité

##### ● Les communes

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

##### ● Les services sociaux

L'équipe EDF Solidarité coopère avec les services sociaux départementaux (Villejuif, Champigny-sur-Marne, l'Haÿ-les-Roses...). Elle informe sur la maîtrise et la demande de l'énergie.

#### La solidarité dans les Yvelines

Dans les Yvelines, la correspondante Solidarité est **Cynthia KRAGBE**.

En 2017, les actions de proximité ont permis de mettre en place plus d'une vingtaine d'actions, présentant le dispositif solidarité et la prévention des impayés à destination de plus de 96 acteurs sociaux.

#### EDF et les acteurs de la Solidarité

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

## ● 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.

## La solidarité en Seine-et-Marne

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

En 2017, les actions de proximité ont permis de:

- Sensibiliser 34 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).
- Présenter à 161 acteurs sociaux dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'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 l'Essonne

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

En 2017, les actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 23 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN).

- Présenter à 156 acteurs sociaux dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie.

### **EDF et les acteurs de la Solidarité**

- **Les services sociaux**

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

- **Les associations**

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

### **La solidarité dans le Val-d'Oise**

Pour le Val-d'Oise, les correspondants Solidarité sont **Cynthia KRAGBE** et **Guylaine AZAIS**.

En 2017, les actions de proximité ont permis de mettre en place une quinzaine d'actions à destination de près de 62 acteurs sociaux pour leur présenter le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

### **EDF et les acteurs de la Solidarité**

- **Les associations**

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

- **Les services sociaux**

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

- **Les structures de médiation**

EDF est l'un des membres fondateurs des deux Points Information Médiation Multi Services (PIMMS) de Garges Sarcelles et de Cergy inauguré fin 2017, ouvert pour tous sans rendez-vous.

## 5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) créé par le décret précité).

L'article D.2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

### 5.1. Le chiffre d'affaires

#### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

#### LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	495 815	<b>473 210</b>	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	2 219 113 809	<b>2 106 765 730</b>	-5,1%
Recettes (en €)	231 044 775	<b>224 103 403</b>	-3,0%

#### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	49 363	<b>45 924</b>	<b>-7,0%</b>
Énergie facturée (en kWh)	449 508 369	<b>395 914 521</b>	<b>-11,9%</b>
Recettes (en €)	47 324 283	<b>41 905 075</b>	<b>-11,5%</b>

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2018 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

## 5.2. Les coûts commerciaux

#### COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 423 734	<b>1 403 022</b>	<b>-1,5%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	312 652	<b>336 887</b>	<b>7,8%</b>
Tarif Bleu Total	<b>1 736 386</b>	<b>1 739 909</b>	<b>0,2%</b>

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2017 sont impactés par un changement de méthode relatif à la comptabilisation des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui explique l'essentiel des évolutions par rapport à l'exercice précédent.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2018 une baisse des coûts commerciaux récurrents, en lien avec la décroissance du portefeuille, mais il convient de noter une forte hausse des coûts liés aux CEE, en lien avec les nouvelles obligations de la quatrième période 2018-2020.

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

## LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (Art. D.2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50% des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50% des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

### Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

#### CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	18,814‰	<b>18,667‰</b>	-0,8%
Au prorata du volume facturé**	16,925‰	<b>16,633‰</b>	-1,7%

\* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

\*\* Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

#### CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	14,972‰	<b>14,645‰</b>	-2,2%
Au prorata du volume facturé**	16,099‰	<b>15,432‰</b>	-4,1%

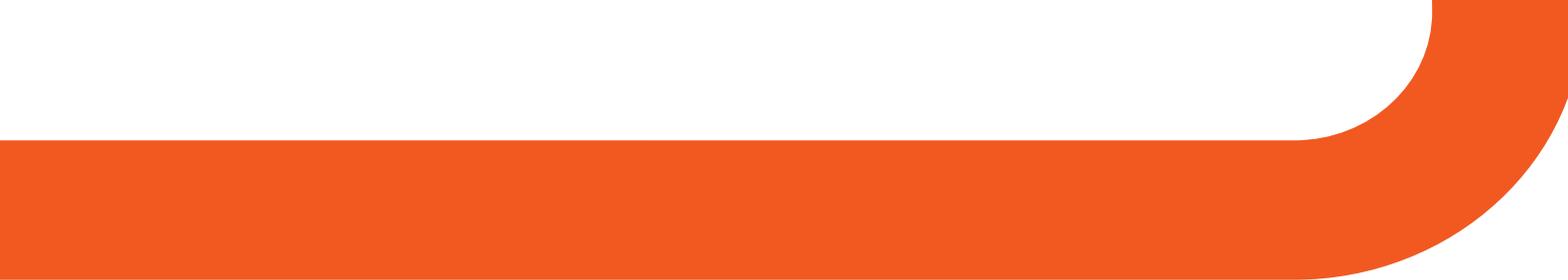
\* et \*\* Idem supra.

## LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	25 442	<b>24 763</b>	<b>-2,7%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	4 857	<b>5 066</b>	<b>4,3%</b>
Tarif Bleu Total	30 299	29 829	-1,6%




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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **220**
- 2. Les points de contact pour les clients** **222**
- 3. Glossaire** **224**



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

### 1.1. L'interlocuteur privilégié de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Île-de-France met à la disposition de l'autorité concédante et de ses élus l'interlocuteur privilégié suivant :

#### Le Directeur du Développement Territorial

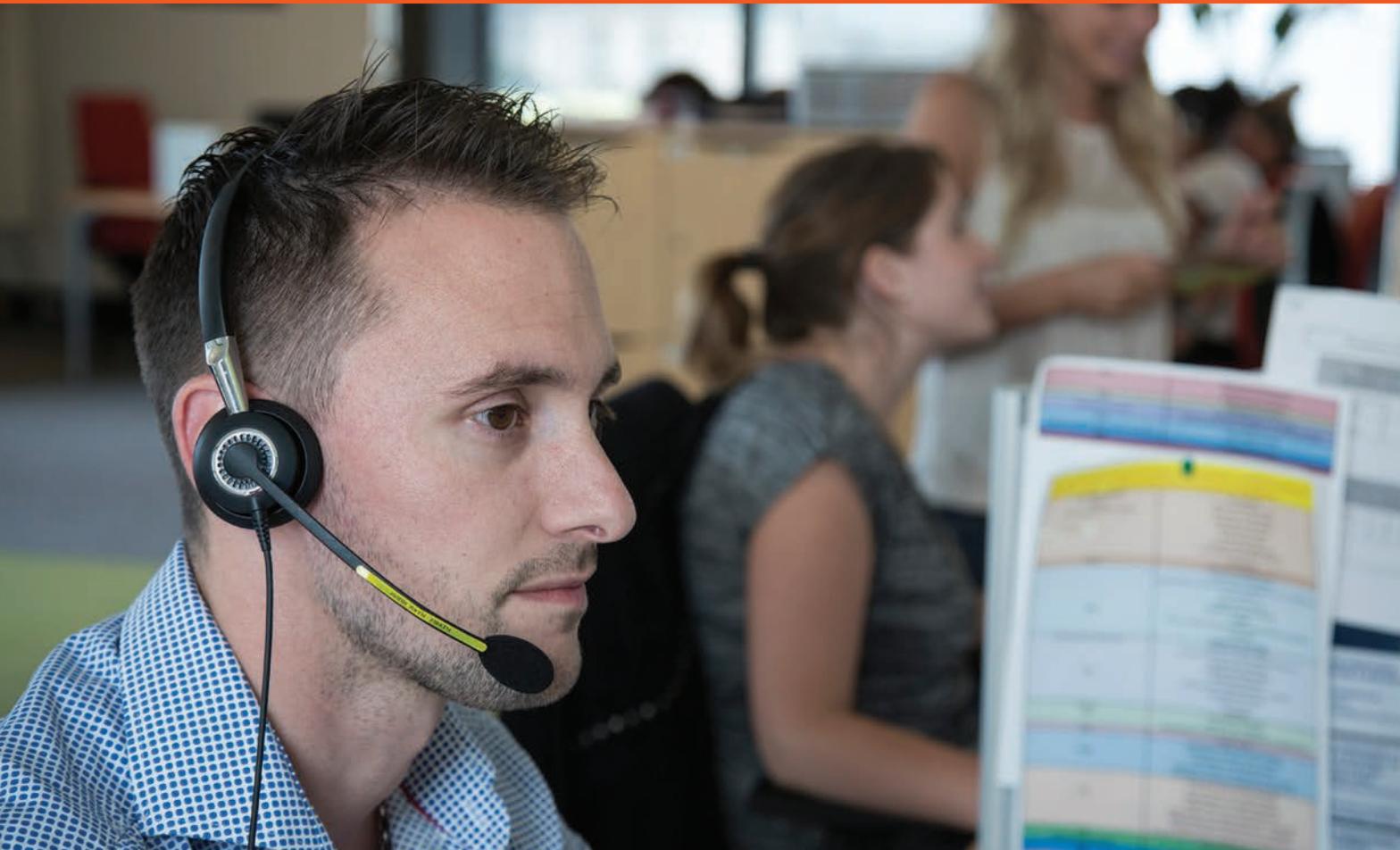
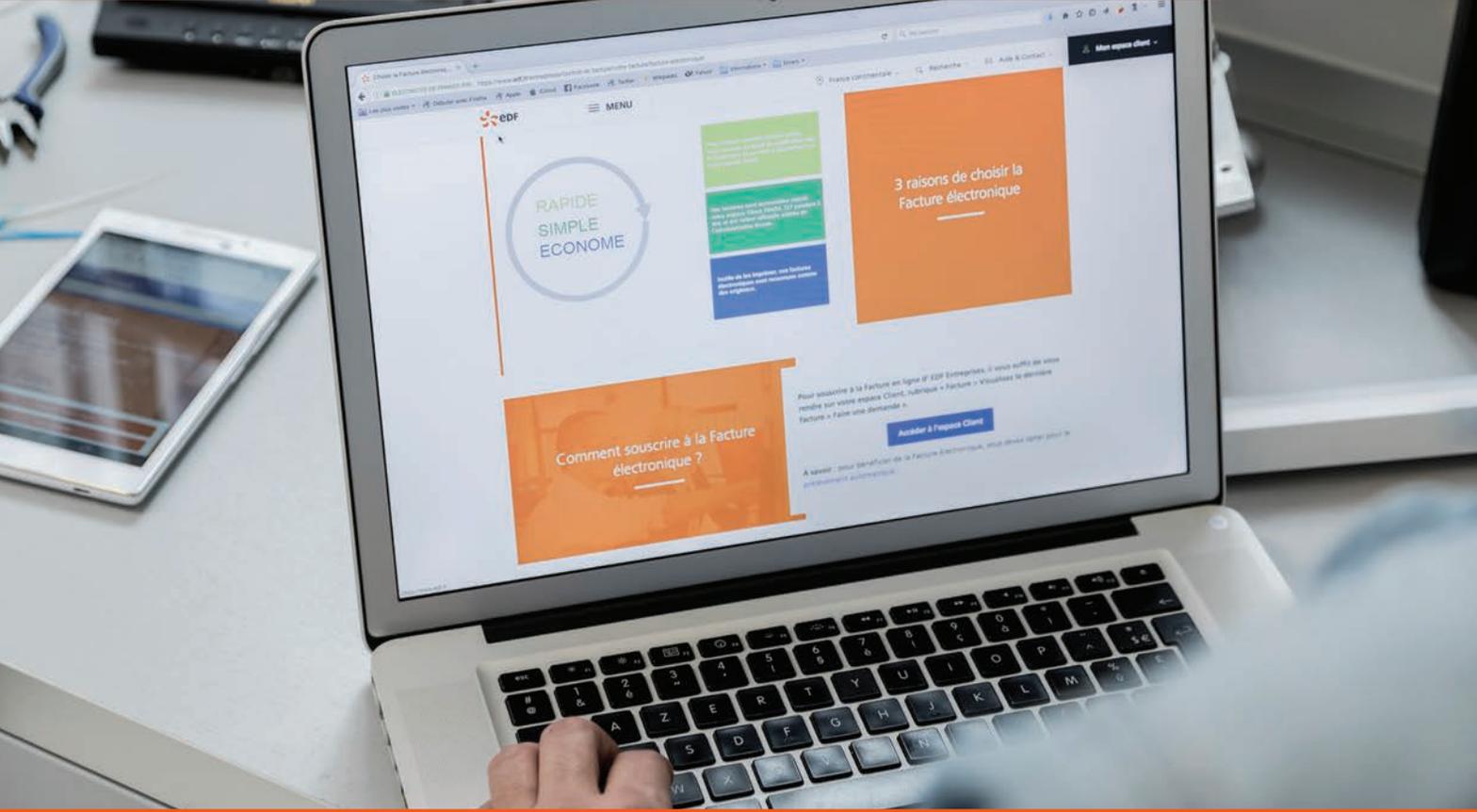
**François-Marie DIDIER**  
01 45 19 85 10  
francois-marie.didier@edf.fr

### 1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies. Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation. EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale. L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

#### Le Responsable Solidarité en Île-de-France

**Thierry EVE**  
01 45 19 85 03  
thierry.eve@edf.fr



## 2. Les points de contact pour les clients

### 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

#### POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie après l'avoir fait pour le tarif de première nécessité (TPN).

#### Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro de téléphone dédié au chèque énergie, le **0 805 204 805** (service et appel gratuit).

Les clients peuvent également accéder à des informations relatives au chèque énergie sur le site proposé par les pouvoirs publics : <https://chequeenergie.gouv.fr>.

### 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

#### POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS (ENTREPRISES, PROS, COLLECTIVITÉS)

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et EPCL, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients « Entreprises »** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients « Collectivités territoriales »** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

**Deux sites internet sont à la disposition des clients :**

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>

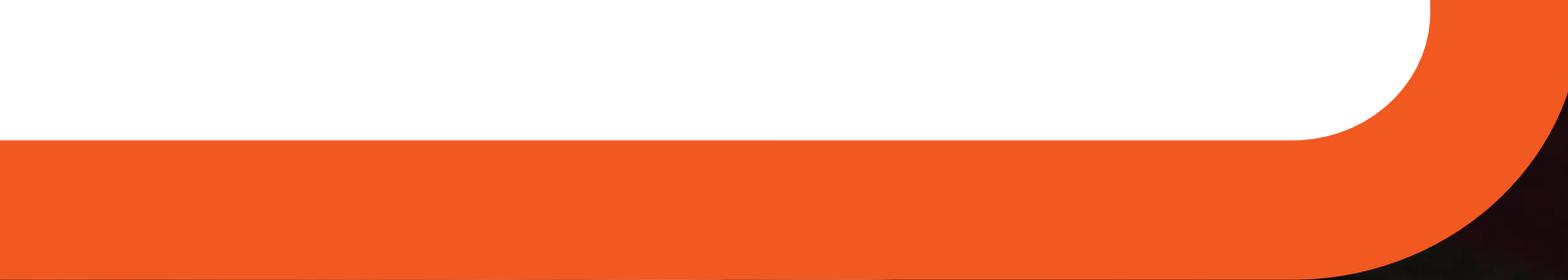
**EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique :**

- Pour les entreprises et pros : **01 810 333 433**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **01 71 25 90 20**

## 3. Glossaire

### SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV

ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat



## **COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2017**

# 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 2018  
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)





PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE