

# Compte-rendu d'activité **2018**

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 | 32 |
| 3. Enedis, une priorité clients affirmée                                             | 58 |
| 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession                          | 82 |

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **113**

## Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **140**

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019                  | 142 |
| 2. Les clients de la concession                               | 158 |
| 3. La qualité du service rendu aux clients                    | 166 |
| 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF | 196 |
| 5. Les éléments financiers de la concession                   | 220 |

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **225**

# Concernant la mission confiée à Enedis,



Karine Revcolevschi  
Directrice  
Régionale Enedis  
Île-de-France  
Ouest

L'année 2018 a été particulièrement riche, avec l'accélération notable des projets d'aménagement sur l'ensemble de l'Île-de-France, liée au développement des transports et dans la perspective des Jeux Olympiques. **Les équipes d'Enedis se sont mobilisées pour assurer le raccordement de ces chantiers et ainsi contribuer à la transformation du territoire.**

Les investissements sur le réseau se sont intensifiés pour améliorer la qualité de fourniture d'électricité et contribuer dans la durée à la réduction du temps de coupure. Ainsi, Enedis a investi en 2018 plus de 3,5 milliards d'euros par an dans la modernisation et la maintenance du réseau public français dont 550 millions d'euros en Île-de-France. **Sur le territoire du Sigeif, Enedis a investi 56 millions d'euros en 2018 avec une augmentation de plus de 30% des sommes consacrées au renforcement et la modernisation du réseau.** Malheureusement, un épisode de crue en début d'année et de fortes chaleurs pendant l'été ont eu un impact important sur la qualité de fourniture d'électricité de la concession.

Enedis reste un des premiers investisseurs locaux en France mais également un employeur local de premier plan grâce à ses 4 600 collaborateurs franciliens et aux emplois induits par son activité. **Enedis est également un acteur tourné vers l'avenir pour devenir, à vos côtés, un acteur central de la transition énergétique, notamment en contribuant à l'élaboration des PCAET et en accompagnant les projets de mobilité électrique, le développement des énergies renouvelables ainsi que les opérations d'autoconsommation.** Le déploiement du compteur Linky qui se poursuit fait d'Enedis

un opérateur de données majeur, facilitateur des ambitions des collectivités locales.

Enfin, Enedis est au service du modèle concessionnaire français, porteur de cohésion sociale grâce à la péréquation tarifaire, répondant aux meilleurs standards de prix en Europe. Dans le cadre de ce modèle, **Enedis propose de renouveler le contrat de concession, qui permettra l'élaboration de conventions spécifiques pour accompagner les collectivités sur les enjeux de transition énergétique et fournira une visibilité et des garanties accrues sur les investissements.** Enedis construit ainsi une relation de confiance avec le Sigeif. Dans ce cadre, elle a initié un inventaire localisé des ouvrages concédés, dont les premiers impacts sont visibles dans les comptes de l'année 2018 et qui se prolongera jusqu'en 2022.

Enedis poursuit donc sa transformation pour rester un partenaire de choix à vos côtés et mettre sa compétence au service de vos projets territoriaux.



# Concernant la mission confiée à EDF,

**C**omme 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.

## La confiance de nos clients

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

**Nos centres de relation clients sont tous implantés en France, et un certain nombre en Île-de-France. C'est un choix d'EDF** qui rencontre l'adhésion massive des Français : 94% d'entre eux estiment qu'avoir un service client basé en France est important (enquête 2018 Association française de la relation clients).

## EDF au rendez-vous de la généralisation du chèque énergie

Le chèque énergie a été généralisé à l'ensemble du territoire national en 2018. Ce nouveau dispositif remplace la tarification sociale de l'énergie (Tarif de Première Nécessité ou TPN en électricité). EDF a été au rendez-vous, en adaptant son organisation et ses systèmes d'information afin de traiter avec rigueur les chèques énergie reçus, mais également en déployant de nombreuses actions de sensibilisation au nouveau dispositif, auprès des clients et des acteurs de la solidarité des territoires.

EDF demeure sur votre territoire un partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Les relations entretenues au quotidien par nos

conseillers Solidarité avec les CCAS, les travailleurs sociaux, les structures de médiation sociales et le tissu associatif témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.

Nous sommes très attachés à la qualité de nos collaborations avec les travailleurs sociaux, acteurs essentiels de la lutte contre la précarité énergétique. La plateforme numérique (le PASS) que nous leur proposons pour leurs échanges avec nos conseillers Solidarité, objet d'une refonte importante en 2017 et d'améliorations en 2018, rencontre l'adhésion de nos partenaires.

## Le Conseil d'État s'est prononcé sur le tarif réglementé de vente en électricité

L'année 2018 a été marquée par une décision de justice importante. Le Conseil d'État a en effet confirmé qu'un tarif réglementé de vente en électricité répond à **un motif d'intérêt général**. Plus précisément, pour la plus haute juridiction administrative, dans un contexte de forte volatilité des prix de marché et s'agissant d'une énergie non substituable constituant un bien de première nécessité, l'existence du tarif est justifiée : il permet de **garantir aux consommateurs un prix de l'électricité plus stable que les prix de marché.**

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



Gaëlle SALAUN  
Directrice 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 dévolues par la loi à Enedis, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

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

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

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

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

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

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

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

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, et sur ce périmètre, les TRV sont mis en extinction pour les sites des grandes entreprises depuis le 1<sup>er</sup> août 2018 (cf. 2.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives. Les dernières évolutions sont intervenues en juillet et décembre 2018 (cf. 3.2 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

## AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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

## AU NIVEAU LOCAL

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession. Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission. Le présent document constitue ce compte-rendu d'activité pour l'exercice 2018.

## LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

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



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

### Organisation d'Enedis

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

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

La législation communautaire et nationale impose à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise sont pris en charge sur les quatre ans de la période tarifaire, mais Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. L'entrée en vigueur de TURPE 5 *bis* HTA-BT en 2018 a vu ces dispositifs renforcés.

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

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

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



#### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

| Vos interlocuteurs  | Fonction                                   | Téléphone      |
|---------------------|--------------------------------------------|----------------|
| Karine REVCOLEVSCHI | Directrice Régionale Ile-de-France Ouest   | 01 30 50 80 00 |
| Juliette DUPUYDENUS | Directrice Territoriale des Hauts-de-Seine | 01 42 91 00 10 |
| Pierre FALCY        | Chargé de portefeuille Sigeif              | 07 88 86 25 33 |

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

## Organisation d'EDF

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

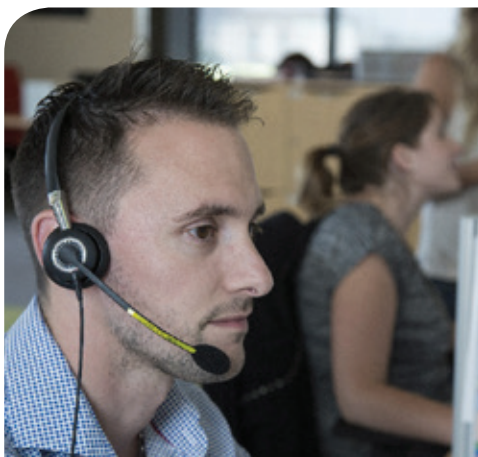
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

| Vos interlocuteurs    | Fonction                                 | Téléphone      |
|-----------------------|------------------------------------------|----------------|
| Gaëlle SALAUN         | Directrice 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 |

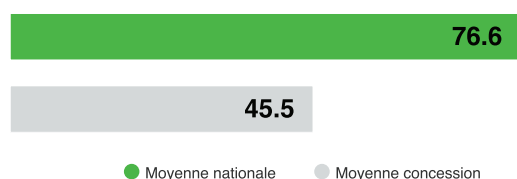
# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

### La qualité de desserte

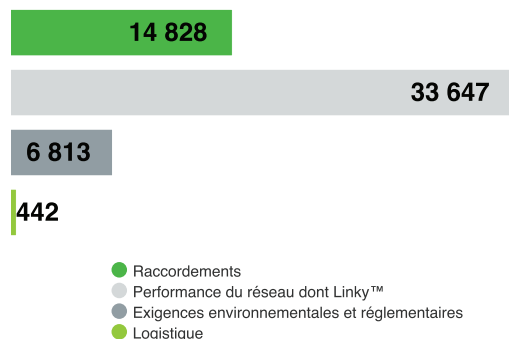
Critère B hors RTE (en min)

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

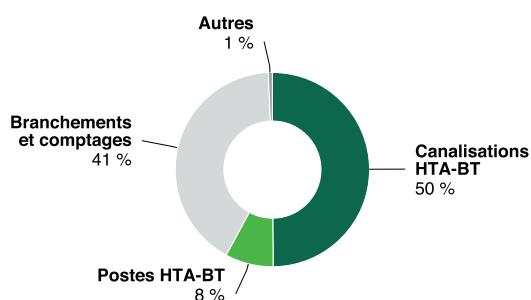


### Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)

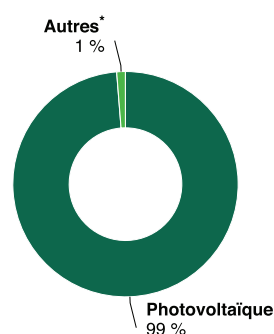


RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



### Les producteurs sur la concession

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS

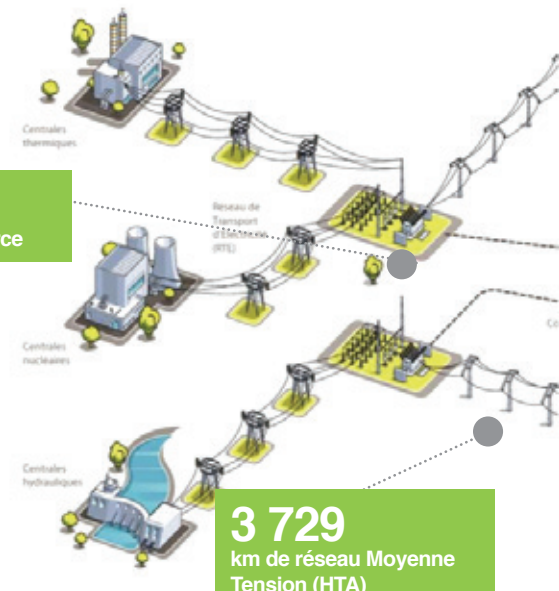


\* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.



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

42  
Poste(s) source



## Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



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

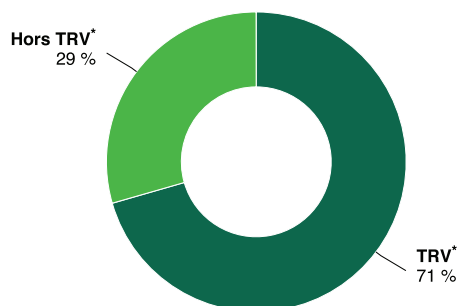
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

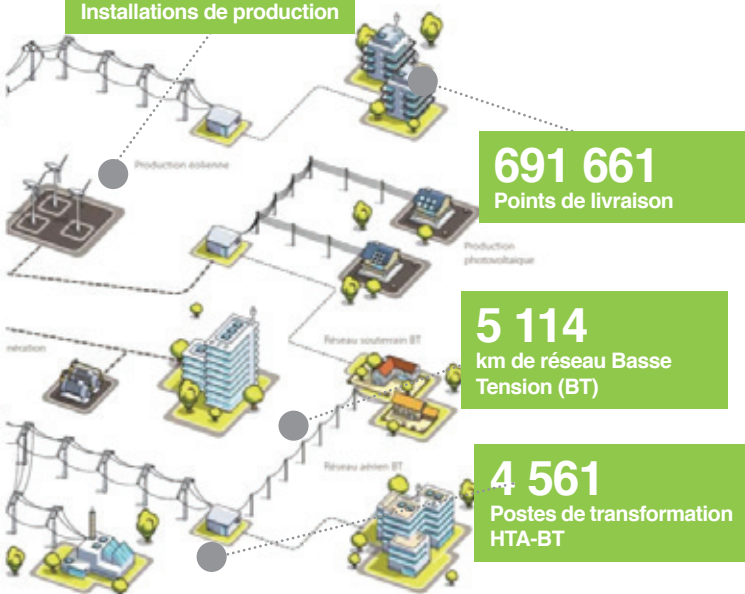
## Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



\* Tarifs réglementés de vente

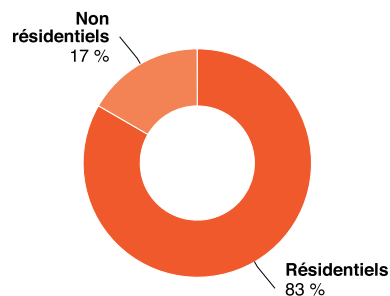
**1 686**  
Installations de production



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

### Les clients Tarif Bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



### SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



### RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



## La mensualisation

### CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



## La facturation électronique

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



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 2018 (CONCESSION)            |        |                     |
|----------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|                                                                | Nombre | Puissance délivrée* |
| Total                                                          | 1 686  | s                   |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque | 1 665  | 8 295               |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne       | 0      | 0                   |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique    | 1      | s                   |
| dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)                | 20     | 105 495             |

\* 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) |               |               |                  |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients              | 687 082       | 691 661       | 0,7%             |
| Énergie acheminée (en kWh)     | 6 508 648 422 | 6 554 286 944 | 0,7%             |
| Recettes d'acheminement (en €) | 241 948 086   | 249 101 791   | 3,0%             |

| TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION) |               |               |                  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                                                          | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients                                                        | 677 583       | 682 022       | 0,7%             |
| Énergie acheminée (en kWh)                                               | 3 286 479 381 | 3 342 505 673 | 1,7%             |
| Recettes d'acheminement (en €)                                           | 154 323 020   | 161 704 486   | 4,8%             |

| TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION) |               |               |                  |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                                                            | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients                                                          | 8 172         | 8 303         | 1,6%             |
| Énergie acheminée (en kWh)                                                 | 1 009 990 628 | 1 000 470 435 | -0,9%            |
| Recettes d'acheminement (en €)                                             | 43 682 250    | 44 077 405    | 0,9%             |

| TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION) |               |               |                  |
|------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                    | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients                  | 1 327         | 1 336         | 0,7%             |
| Énergie acheminée (en kWh)         | 2 212 178 413 | 2 211 310 836 | 0,0%             |
| Recettes d'acheminement (en €)     | 43 942 815    | 43 319 900    | -1,4%            |

## 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 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

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

### TARIF BLEU (CONCESSION)

|                           | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
|---------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Nombre de clients         | 519 134       | 491 628       | -5,3%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 2 502 680 251 | 2 214 016 749 | -11,5%           |
| Recettes (en €)           | 266 008 478   | 244 481 224   | -8,1%            |

### TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

|                           | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
|---------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Nombre de clients         | 473 210       | 447 591       | -5,4%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 2 106 765 730 | 1 845 505 342 | -12,4%           |
| Recettes (en €)           | 224 103 403   | 204 221 093   | -8,9%            |

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

|                           | 2017        | 2018        | Variation (en %) |
|---------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Nombre de clients         | 45 924      | 44 037      | -4,1%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 395 914 521 | 368 511 407 | -6,9%            |
| Recettes (en €)           | 41 905 075  | 40 260 132  | -3,9%            |

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

### SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

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

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

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

|                                     | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
|-------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Taux de réponse d'EDF sous 30 jours | 93,0% | 94,7% | 1,8%             |

\* Courrier et Internet.



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



## 1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16

- 1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019 16
- 1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019 22
- 1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité 26
- 1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit et de la fibre optique 31

## 2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 32

- 2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis 32
- 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2018 43
- 2.3. Perspectives et enjeux 52

## 3. Enedis, une priorité clients affirmée 58

- 3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients 59
- 3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique 60
- 3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal 66
- 3.4. L'installation des compteurs communicants 70
- 3.5. La facilitation des démarches de raccordement 75
- 3.6. Perspectives et enjeux 78

## 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 82

- 4.1. Les éléments financiers de la concession 82
- 4.2. Les informations patrimoniales 101
- 4.3. Les flux financiers de la concession 109



## 1. La présence d'Enedis sur votre territoire

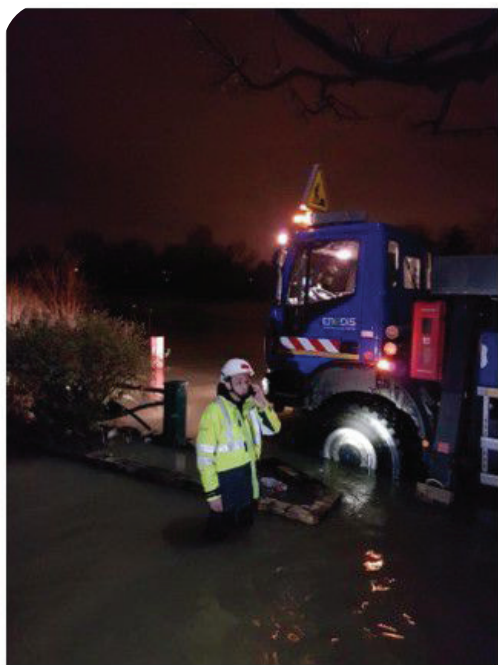
Enedis, dans le cadre d'étroites relations avec les autorités concédantes et les collectivités, s'attache à apporter une réponse adaptée à chaque demande. Ainsi, un interlocuteur privilégié dédié accompagne au quotidien les collectivités, les élus ou leurs services.

En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la fiabilité du réseau public de distribution, Enedis intervient au niveau local en menant des actions en faveur du développement durable, notamment pour atténuer l'impact visuel des ouvrages dans les paysages.

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

### 1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019

#### L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES



Rueil-Malmaison, le 27 janvier 2018

#### Mobilisation des équipes d'Enedis lors de la crue de la Seine.

L'année 2018 a débuté par un épisode de crue de la Seine et de ses affluents du 15 janvier au 5 février 2018, pour lequel un arrêté de catastrophe naturelle a été publié.

Lors de cet épisode, les équipes d'Enedis se sont mobilisées pour mettre en sécurité et rétablir les clients impactés dans les meilleurs délais. Ainsi, plus de 120 techniciens ont notamment déployés une trentaine de groupes électrogènes dans les départements des Yvelines et des Hauts de Seine.



### **Enedis accompagne les travaux de Montesson pour se protéger de la crue de la Seine**

En juin 2016, de nombreux habitants de Montesson avaient été touchés par les crues de la Seine.

Mi-2018, en lien avec la mairie, Enedis a sécurisé le réseau de distribution publique d'électricité pour prévenir tout nouveau risque de coupure dû aux inondations. Plus de 120 000 euros ont été investis par la commune pour cette opération. Ainsi, le poste de distribution publique, actuellement situé avenue

Léon Johnson a été déplacé sur la place Marie Curie, hors de la zone inondable. En complément, Enedis a effectué des travaux de surélévation de coffrets.

### **Préparation des travaux pour la ligne 15 du Grand Paris Express à Sèvres**

Le 21 février 2018, des travaux exceptionnels de forage dirigé ont été réalisés pour passer deux nouveaux câbles 20 000 volts sous la Seine afin de permettre à un tunnelier de creuser la ligne 15 Sud du Grand Paris Express. Ce chantier servira également à alimenter et éclairer la future gare souterraine.



### **Enedis participe à la matinée sur l'après Autolib' organisée par le Sigeif**

Le 17 septembre 2018, le Sigeif a organisé une matinée afin d'échanger sur les suites possibles à la fin du service Autolib' survenu le 1<sup>er</sup> août 2018.

Enedis a participé à cet événement en présentant notamment les différentes solutions possibles pour le devenir des raccordements des anciennes stations Autolib'.

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

Le 4 juillet 2018, Enedis, le Sigeif et la société Covage 92 ont signé une convention pour l'usage des supports des réseaux publics de distribution d'électricité pour le déploiement de la fibre optique sur 7 communes : Chaville, Garches, Meudon, Rueil-Malmaison, Sèvres, Vaucresson et Ville d'Avray.

### **Enedis participe au développement de la télé-relève des consommations d'eau sur le territoire de la concession**

Le 22 octobre 2018, Enedis, le Sigeif et la société Birdz ont signé un avenant à la convention pour l'usage des supports des réseaux publics de distribution d'électricité pour le déploiement de répéteurs pour la télé-relève des consommations d'eau. L'objet de cet avenant est d'étendre la convention à des nouvelles

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

communes situées sur les départements de Seine et Marne, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts de Seine, de la Seine Saint-Denis et du Val d'Oise.

## 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.



*Signature de la convention de partenariat avec le Maire de Sèvres, Grégoire De La Roncière et le Directeur Territorial d'Enedis des Hauts-de-Seine, Guillaume Langlet*

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

Le 22 novembre 2018, Enedis a renouvelé son partenariat avec la ville de Sèvres pour soutenir la fête des Lumières.

Heureuse de soutenir pour la seconde année consécutive cet événement, Enedis confirme son engagement local et renforce les valeurs de proximité et d'engagement qu'elle souhaite véhiculer sur le territoire.

La fête des Lumières de Sèvres s'est déroulée le 7 décembre 2018 et a proposé un beau programme articulé autour de concerts de musique, de déambulations lumineuses et de spectacles féériques.

## AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE



### Le conseil de village de Rueil-sur-Seine visite le poste source Boule

Mercredi 4 avril, Enedis a fait visiter le poste source «Boule» de Nanterre à Philippe d'Estaintôt, adjoint au maire en charge du développement durable et à des membres du conseil de village de la ville de Rueil-Malmaison. L'objectif était de présenter un poste source en milieu urbain dense, qui ressemblera au futur poste de «Rueil».

Cette découverte du poste source «Boule» a permis aux membres du conseil de comprendre l'importance des futurs travaux de modernisation du poste source «Rueil». Ils ont pu évoluer dans un poste

de transformation en bâtiment, totalement intégré au milieu urbain et qui n'émet aucune nuisance auprès des riverains.

Durant cette matinée, Enedis a présenté les différentes étapes du projet de modernisation du poste «Rueil». Cette rencontre a également permis de répondre aux questions des riverains, et de les rassurer sur le déroulement de ce chantier.

### **Enedis anime un atelier «maîtrise de l'énergie» à Vaujours**

Le 31 octobre 2019, Enedis a animé un atelier sur la «maîtrise de l'énergie» pour les salariés en insertion de l'association Etudes et Chantiers dans les locaux du Parc de la Poudrerie de Vaujours. L'utilisation du jeu vidéo « Energy Game » a permis aux participants d'acquérir, de manière ludique, des gestes simples pour maîtriser leur consommation d'énergie.

## **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.

### **Participation d'Enedis à l'évènement « quartiers en fête » organisé par la ville de Sevrans**

Le 5 mai 2018, Enedis, invité en tant que partenaire du PIMMS de Sevrans, a animé un atelier « sensibilisation aux risques électriques » auprès des jeunes du quartier des Beaudottes. La mallette « Tous au courant ! » composée de trois plateaux de jeu a permis, de manière ludique, de prendre conscience des risques et d'apprendre les bons comportements.



Par ailleurs, Enedis siège à l'observatoire Ile-de-France des risques travaux sur réseaux avec les autres exploitants des réseaux (GRDF, GRTgaz, RTE, Trapil, Veolia, Orange), un représentant du Pôle Energie, les membres de la FRTP ainsi que la DRIEE.



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

## LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE



### Participation d'Enedis au Salon intercommunal de l'emploi de Versailles Grand Paris

Durant le mois de mars Enedis s'est mobilisée pour l'emploi local en participant au Salon intercommunal de l'emploi de Versailles Grand Paris. Cet événement a été l'occasion de rencontrer de potentiels candidats et de présenter les métiers sur lesquels Enedis recrute : chargé d'affaires réseau, technicien d'exploitation réseau ou encore technicien d'intervention polyvalent.



### Enedis reçoit en stage des élèves de 3<sup>ème</sup> de collèges du Blanc Mesnil, Aulnay-sous-Bois, Sevran et Gagny

Mi-février 2018, la Direction Territoriale d'Enedis en Seine-Saint-Denis a reçu des jeunes de 3<sup>ème</sup> en stage sur son site de Pantin. Des élèves des collèges Jacqueline Romilly du Blanc Mesnil, Pablo Neruda d'Aulnay-sous-Bois, Evariste Gallois de Sevran et Pablo Neruda de Gagny ont découvert le monde de l'entreprise durant une semaine. Les élèves ont bénéficié d'un programme dense avec, notamment, des ateliers sur

les différents métiers d'Enedis et des visites de chantiers.

### Enedis et la ville de Mandres les Roses signent une convention pour améliorer leurs échanges

Le 23 octobre 2018, la ville de Mandre les Roses et Enedis ont signé une convention «Kit de communication». Les objets de cette convention couvrent principalement deux axes :

- améliorer les échanges entre la ville et Enedis, notamment en situation de crise;
- favoriser la relation entre Enedis et les clients de la commune sur les questions relatives à l'acheminement électrique afin d'alléger les sollicitations en mairie.

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2019

### Le contrat de concession

Le Sigeif, Enedis et EDF ont engagé des discussions pour renouveler le contrat de concession actuel signé en 1994. Des convergences ont été trouvées sur les principaux objets du contrat : schéma directeur des investissements, redevances et travaux d'enfouissement.

L'objectif partagé est de finaliser la négociation à l'été 2019.

### L'application de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 (dite «loi ELAN»)

L'application de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 (dite «loi ELAN») va impacter fortement le patrimoine de la concession avec le transfert des colonnes montantes. La loi ELAN (Evolution du logement, de l'Aménagement et du Numérique) engage la reprise en concession des colonnes montantes électriques antérieures à 1994 et clarifie leur gestion et leur exploitation, désormais confiées aux gestionnaires de réseaux de distribution.

Fin 2020, sauf demande contraire de leurs propriétaires, l'ensemble des colonnes montantes sera transféré dans la concession. Dès aujourd'hui, ENEDIS connaît et intervient sur ces colonnes : la reprise en concession se fera donc en continuité, et dans le même cadre qui régit aujourd'hui l'exploitation et la maintenance des colonnes montantes déjà en concession.

Pour gérer au mieux le processus de transfert de propriété des colonnes montantes sur le territoire du Sigeif, ENEDIS prendra contact, en 2019, avec les différents acteurs intéressés : collectivités locales, OPHLM, syndicats, entreprise de travaux, associations professionnelles du secteur de l'électricité. L'objectif est de partager sur les modalités du transfert, de gérer au mieux la transition, notamment dans le cas de travaux en cours, et d'intégrer les projets pouvant impacter ces ouvrages (opérations de rénovation, installation de bornes électriques).

Afin de faciliter la demande de transfert de propriété des colonnes montantes, Enedis a également mis en ligne un portail numérique dédié : <https://transfert-colonne-electrique.enedis.fr>.

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

### L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES

#### TIP SEPA : un nouveau moyen de paiement pour les clients

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

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

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

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

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

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

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

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

### Entrée en vigueur du TURPE 5bis au 1<sup>er</sup> août 2018

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## **53 000 compteurs communicants bientôt installés au Caire**

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

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2019

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

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

### Projet de loi d'orientation des mobilités (LOM)

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

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

Enedis s'implique depuis longtemps en faveur de la préservation de l'environnement.

L'activité d'exploitant du réseau public de distribution d'électricité est un formidable outil pour faciliter la transition énergétique et répondre aux défis liés au changement climatique. Elle est fortement impactée par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Au total, 95 % des énergies renouvelables sont raccordées au réseau de distribution.

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

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin d'année 2018 par :

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

Le réseau BT se décompose lui-même en :

- aérien BT fil nu à hauteur de 9 % (61 744 km),
- aérien BT torsadé pour 46 % (329 241 km),
- souterrain BT à hauteur de 46 % (330 015 km).

### LES TRAVAUX D'INTEGRATION DANS L'ENVIRONNEMENT DES RÉSEAUX

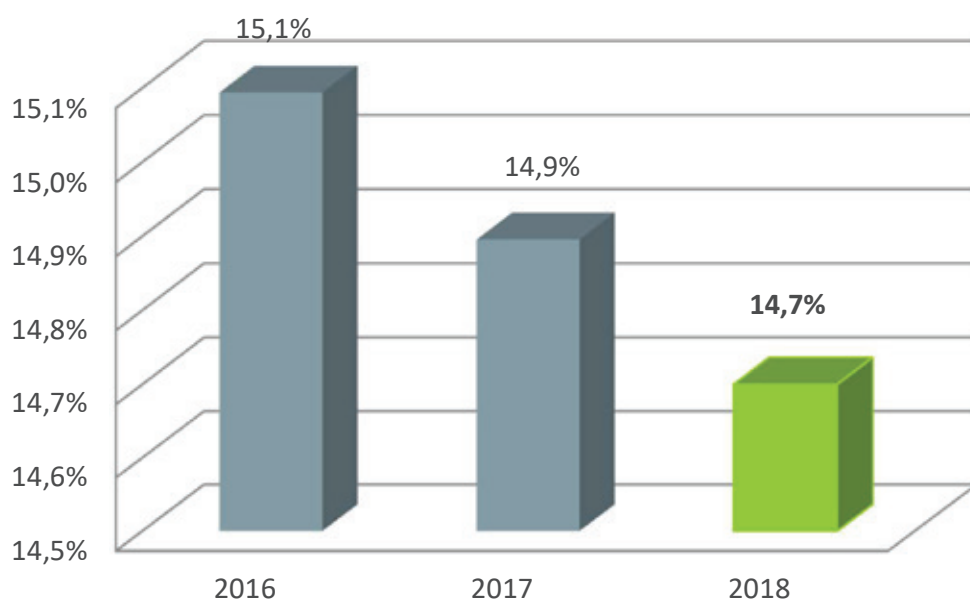
A fin 2018, il cheminait sur le territoire de la concession 8 843 km de réseau HTA et BT exploité par Enedis. Plus de 85 % de ce réseau était souterrain.

Le réseau aérien HTA mesurait 13 km, soit 0,4 % de la longueur totale du réseau HTA.

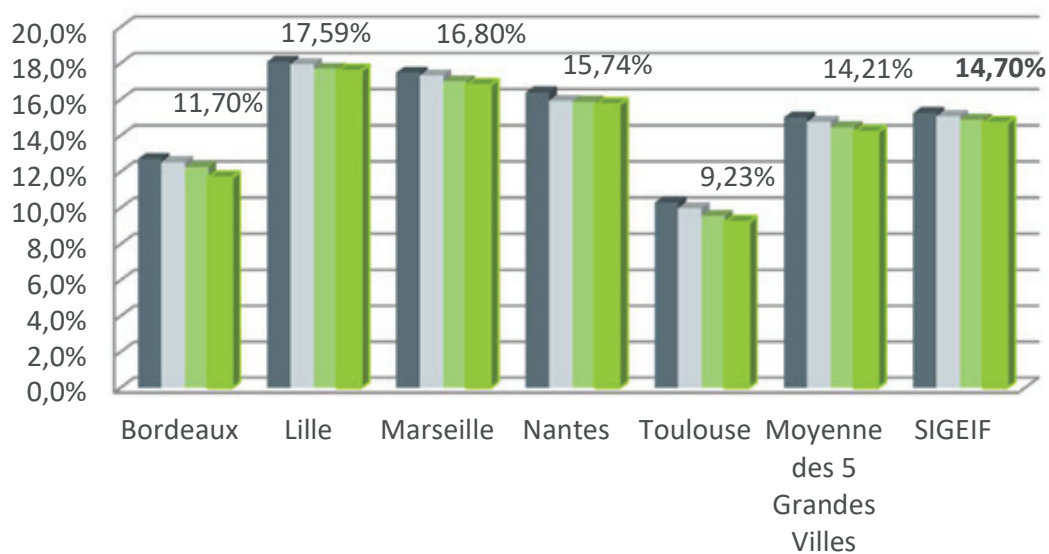
Le réseau aérien BT mesurait 1 283 km, soit 25 % de la longueur totale du réseau BT. En 2018, ce réseau a diminué de 17 km, soit une diminution de 1,3% sur un an.

Le graphique ci-dessous met en évidence la baisse progressive du réseau HTA et BT aérien depuis 2016.

**Part de réseau aérien  
dans le réseau total de la concession entre 2016 et 2018 en %**



**Part de réseau aérien dans le réseau total BT + HTA  
en % de la longueur totale des réseaux**



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

## 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 21 décembre 2017 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 2018, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève à 1 998 k€.

| VERSEMENT ARTICLE 8 (EN K€)                                                |       |       |       |              |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                                            | 2015  | 2016  | 2017  | 2018         |
| Participations versées par Enedis au Sigeif au titre des travaux article 8 | 2 298 | 1 860 | 1 982 | <b>1 998</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). Ainsi, le montant des travaux réalisés dans le cadre l'article 8 du cahier des charges de concession financé par la collectivité 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 2018, le montant de la redevance versée par le concessionnaire à l'autorité concédante au titre du terme « B » est de 1 009 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 3 007 k€ pour l'année 2018.

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



Le risque d'électrocution des grands oiseaux est un sujet majeur pour Enedis. Le réseau HTA est en partie aérien et présente un risque pour les oiseaux de grande envergure. L'action d'Enedis s'appuie essentiellement sur des partenariats locaux avec des associations de naturalistes (par exemple la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO)) qui connaissent bien ces espèces et leurs milieux naturels. Il s'agit, pour Enedis, de cartographier, avec les partenaires, les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'actions : équipements de supports ou de lignes, anticipation d'enfouissement ou de renforcement de lignes et parfois, recherche de compléments de financement.

Ce diagnostic conjoint est un élément de plus pris en compte par Enedis dans ses programmes d'investissements et de maintenance.

Le ministère de la Transition écologique et solidaire et les ONG reconnaissent l'implication d'Enedis dans les plans de sauvegarde des espèces menacées. Ainsi :

- Enedis participe au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées. Ce programme est piloté par la LPO et a été validé par l'Union européenne en 2015.
- Depuis 2012, Enedis met en œuvre un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan National d'Action (PNA) de l'espèce.

Les associations environnementalistes évaluent les actions d'Enedis en faveur de la biodiversité menées dans les régions ayant un fort enjeu avifaune, afin de mesurer les progrès dans la prise en compte des problématiques liées à la biodiversité, dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes et dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été réalisés en la matière, dont des achats de matériels avifaunes (balises, spirales, tiges anti-oiseaux, coiffes et autres dispositifs), la réalisation de ponts gainés et des chantiers spécifiques d'enfouissement de réseaux.

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

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

- Contribuer techniquement et financièrement à des programmes de recherche,
- Poursuivre et conforter ses partenariats avec les associations de protection de la nature,
- Créer dans la cartographie, une couche des zones à risques,
- Promouvoir les innovations locales en faveur de la gestion écologique sous les ouvrages et tendre vers le « zéro phyto » (absence d'utilisation de produits phytosanitaires),
- Privilégier l'évitement d'impacts significatifs lors des travaux,
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs d'Enedis aux enjeux de la biodiversité,
- Contribuer à la sensibilisation du grand public,
- Rendre compte annuellement.

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

Enfin, avec 95 % des énergies renouvelables raccordées au réseau de distribution, Enedis est au cœur de la transition énergétique : chaque année, le Distributeur raccorde 2 Gigawatts d'ENR (éolien et photovoltaïque). Depuis 2008, le nombre d'installations raccordées au réseau de distribution est en constante augmentation, d'environ 10 à 15 % par an.

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

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

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

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

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

Sur l'année écoulée, plus de 2 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain.

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

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

En 2018, l'activité fibre optique sur votre concession a été la suivante :

- Demandes d'études : 719
- Longueur étudiée en mètres : 137 259
- Nombre de poteaux utilisés : 5 724

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2018, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

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

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

| DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en min) (CONCESSION)                              |      |      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
|                                                                                      | 2017 | 2018 | Variation (en %) |
| Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>                       | 40,7 | 46,0 | 13%              |
| Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup> | 39,0 | 43,0 | 10%              |
| Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)                               | 0,6  | 0,5  | -17%             |
| Dont incident sur le réseau de distribution publique                                 | 30,1 | 34,0 | 13%              |
| Dont incident poste source                                                           | 0,8  | 3,1  | 288%             |
| Dont incident réseau HTA                                                             | 15,9 | 16,3 | 3%               |
| Dont incident réseau BT                                                              | 13,4 | 14,6 | 9%               |
| Dont travaux sur le réseau de distribution publique                                  | 8,3  | 8,4  | 2%               |
| Dont travaux sur le réseau HTA                                                       | 0,6  | 0,7  | 13%              |
| Dont travaux sur le réseau BT                                                        | 7,7  | 7,7  | 1%               |

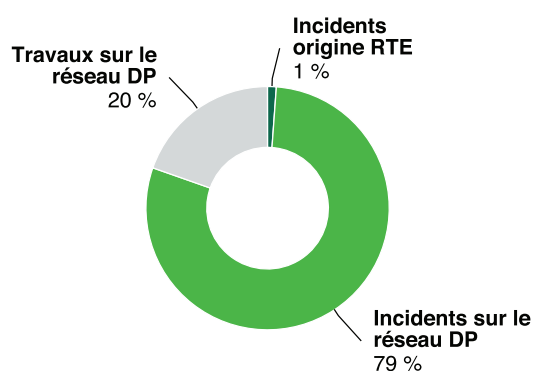
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption 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).

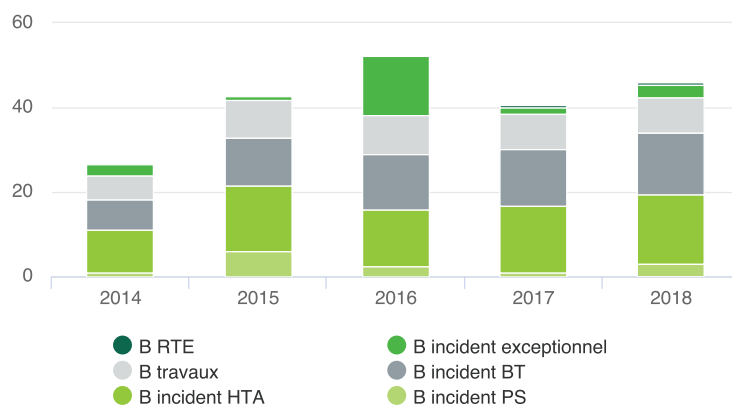
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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)





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

L'évolution du critère B sur le Sigeif à 46 mn toutes causes confondues (TCC) présente un bilan en hausse par rapport à l'année 2017 (+5,3 mn). Ce résultat est lié à l'augmentation des événements exceptionnels majeurs affectée aux travaux BT (+1,3 mn par rapport à 2017 notamment à cause de l'épisode de crue de janvier et février 2018) et à la hausse de l'impact des incidents sur les postes sources (+ 2 mn) et le réseau BT (+1,2 mn). La part liée aux travaux, hors événement exceptionnel (HIX), reste, elle, quasiment stable.

*Remarque : les mises en sécurité réalisées dans le cadre des inondations sont classées dans la rubrique travaux car elles n'occasionnent pas de dégât aux ouvrages.*

La tendance générale sur 5 ans est haussière, principalement hors régime exceptionnel. Néanmoins, plusieurs orientations encourageantes sont à noter :

- une stabilisation de l'impact des travaux depuis quelques années ;
- une bonne tenue du réseau HTA sur incidents, malgré un épisode de chaleur estivale plus long qu'en 2017.

## **Le détail du critère B sur la concession du Sigeif**

### **Les coupures d'alimentation à la suite d'incidents sur le réseau**

#### **• Sur le réseau HTA**

Le critère B incident HTA est stable en 2018 à 16,6 mn (-0,1 mn) avec une part très faible d'événements exceptionnels (7 incidents représentant 0,25 mn).

Hors régime exceptionnel, le nombre d'incidents HTA ayant impacté de Sigeif est stable (281 incidents contre 277 en 2017) avec les grandes tendances suivantes :

- le nombre de dégâts liés à des tiers baisse légèrement (47 contre 49 en 2017) ;
- la période de fortes chaleurs, entre fin juin et début août, a enregistré une part importante des incidents sur le réseau HTA, montrant la sensibilité de certains ouvrages HTA aux températures élevées.

Les communes de Aulnay sous Bois, Massy, Longjumeau, Versailles et Villepinte ont été particulièrement impactées en 2018, pour les raisons suivantes :

- Massy : le 24 octobre (amorçage d'une cellule HTA à cause d'un animal), le 6 juin (défaillance d'une installation client) et 4 dégâts liés à des tiers ;
- Versailles : le 28 janvier (défaillance d'un transformateur) et le 5 août (défaillance d'un câble CPI) ;
- Aulnay sous Bois: le 24 décembre (défaillance d'un câble CPI) ;
- Longjumeau : le 11 juin (amorçage par humidité d'une cellule HTA), les 17 juillet et 30 novembre (défaillances de jonctions sur un câble CPI) ;

- Villepinte : le 5 janvier (défaillance d'un transformateur) et le 10 août (défaillance d'un câble CPI).

Le détail des incidents HTA, hors événement exceptionnel, par siège est le suivant :

- câble souterrain : 128 incidents représentant 6,6 mn de critère B ;
- boîte de jonction : 101 incidents représentant 5,1 mn de critère B ;
- poste HTA/BT : 15 incidents représentant 3 mn de critère B ;
- réseau Aérien : 5 incidents représentant 0,4 mn de critère B ;
- autres : 32 incidents représentant 1,1 mn de critère B.

#### • **Sur le réseau BT**

Le critère B incident BT a augmenté en 2018 à 15 mn (+1,5mn) avec une faible part d'évènements exceptionnels à 0,4 mn.

Hors régime exceptionnel, le nombre d'incidents BT s'établit ainsi à 754 (+15% par rapport à 2017). Cette évolution est principalement due à une augmentation des fusions de fusibles (223 contre 119 en 2017) qui sont des incidents circonscrits rapidement. En parallèle, le volume d'incidents par usure naturelle marque une stabilité (379 contre 377 en 2017) et le nombre de dégâts liés à des tiers a diminué (65 contre 77 en 2017).

L'ensemble des incidents s'est réparti sur un nombre de communes équivalent à 2017 (61 communes concernées contre 60 en 2017). Les communes principalement touchées sont : Aulnay sous Bois (46 incidents), Versailles (44 incidents), Rueil Malmaison (39 incidents), Le Blanc Mesnil (37 incidents) et Massy (34 incidents).

Contrairement à 2017, aucun client n'a subi plus de 5 coupures longues sur défauts BT en 2018.

Enfin, 2 incidents majeurs (incident de plus de 100 000 NiTi) sont survenus en 2018 (contre 5 en 2017) :

- le 20 juin, à Meudon, à la suite d'une défaillance d'un coffret impactant 128 clients durant environ 14 heures ;
- le 23 décembre, à Sevran, à la suite de plusieurs défauts sur un câble CPI impactant 51 clients durant environ 33 heures.

Le détail des incidents, hors événement exceptionnel, sur le réseau BT par siège est le suivant :

- lignes aériennes : 168 incidents représentant 2,4 mn de critère B ;
- coffret : 86 incidents représentant 1,2 mn de critère B ;
- réseau souterrain – boîtes ou accessoires : 111 incidents représentant 4,3 mn de critère B ;
- réseau souterrain – câbles : 88 incidents représentant 2,2 mn de critère B ;
- postes HTA/BT : 201 incidents représentant 2,8 mn de critère B ;
- branchement ou colonne montante : 18 incidents représentant 0,2 mn de critère B ;
- sans dégâts : 48 incidents représentant 0,9 mn de critère B ;

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

- autres : 34 incidents représentant 0,8 minutes de critère B.

## • Sur les postes sources

Le critère B lié aux incidents sur les postes sources (3,1 mn) a fortement augmenté en 2018 par rapport à 2017 (+1,6 mn) avec un nombre d'incident relativement similaire (24 contre 21 en 2017), tous hors régime exceptionnel. Plus de la moitié du critère B sur les postes sources (1,65 mn) est consécutif à une séquence de deux incidents successifs sur le poste Primevère :

- le 22 décembre, il s'est produit un amorçage d'une cellule HTA ainsi que la perte de la rame et du transformateur l'alimentant ;
- le 24 décembre, il s'est produit une télésignalisation d'une masse tableau sur une autre rame. Cette signalisation s'est avérée sans fondement après examen.

Les communes du Sigeif les plus impactées par ces deux incidents ont été Aulnay sous Bois, Sevran et Villepinte.

Le détail par cause des incidents sur les postes sources est le suivant :

- 11 incidents suite à usure naturelle représentant 2,2 mn de critère B ;
- 6 incidents suite à défaillance de protection représentant 0,7 mn de critère B ;
- 7 incidents autres représentant 0,3 mn de critère B.

## • Sur le réseau de transport électrique RTE

En 2018, le Sigeif a été peu impacté par des incidents d'origine RTE. 6 incidents se sont produits sur ce réseau, soit deux de plus qu'en 2017.

Le détail des incidents sur le réseau de transport est le suivant :

- le 1<sup>er</sup> octobre, un incident a impacté simultanément les postes sources de Chatillon et Robinson. Il a contribué à 0,28 mn de critère B et a impacté principalement les communes de Chaville, Meudon, Vélizy Villacoublay, Verrière le Buisson et Viroflay. Il a été causé par un télé-déclenchement intempestif de la ligne HTB 225kV ;
- le 8 mars, un incident a impacté les postes sources de Chatillon et Robinson représentant 0,2 mn de critère B
- le 7 juin, un incident a impacté le poste source de Billancourt représentant 0,06 mn de critère B ;
- le 9 juillet, un incident a impacté le poste source de Saint-Maur représentant moins de 0,1 mn de critère B ;
- le 27 juillet, un incident a impacté le poste source de Vanves représentant 0,1 mn de critère B ;
- le 8 novembre, un incident a impacté le poste source de Vanves représentant moins de 0,1 mn de critère B.

### Les coupures d'alimentation à la suite d'intervention pour travaux sur le réseau

Les travaux sur les réseaux HTA et BT avec interruptions de fourniture impactant le Sigeif ont représenté 10,7 mn de critère B, en augmentation de 2,4 mn par rapport à 2017. Cette hausse est liée à des mises en sécurité classées en régime exceptionnel pour 2,2 mn, principalement lors de l'épisode de crue survenu en janvier et février. Il est particulièrement à noter, la mise en sécurité du poste Suzanne à Noisy le Grand, entre le 25 janvier et le 8 février, qui a eu un impact de plus de 1,9 mn.

- **Sur le réseau HTA**

Hors régime exceptionnel, le critère B des travaux sur le réseau HTA est de 0,7 mn, en hausse de 0,1 mn par rapport à 2017. Les interruptions d'alimentation électrique liées à des travaux sur le réseau HTA sont principalement dues à des opérations de maintenance d'équipements HTA dans les postes de distribution publique (9 chantiers) et à des travaux d'investissements ou de raccordements (7 chantiers). Le solde est lié à une intervention urgente avec mise en sécurité à l'initiative d'Enedis non classée en régime exceptionnel.

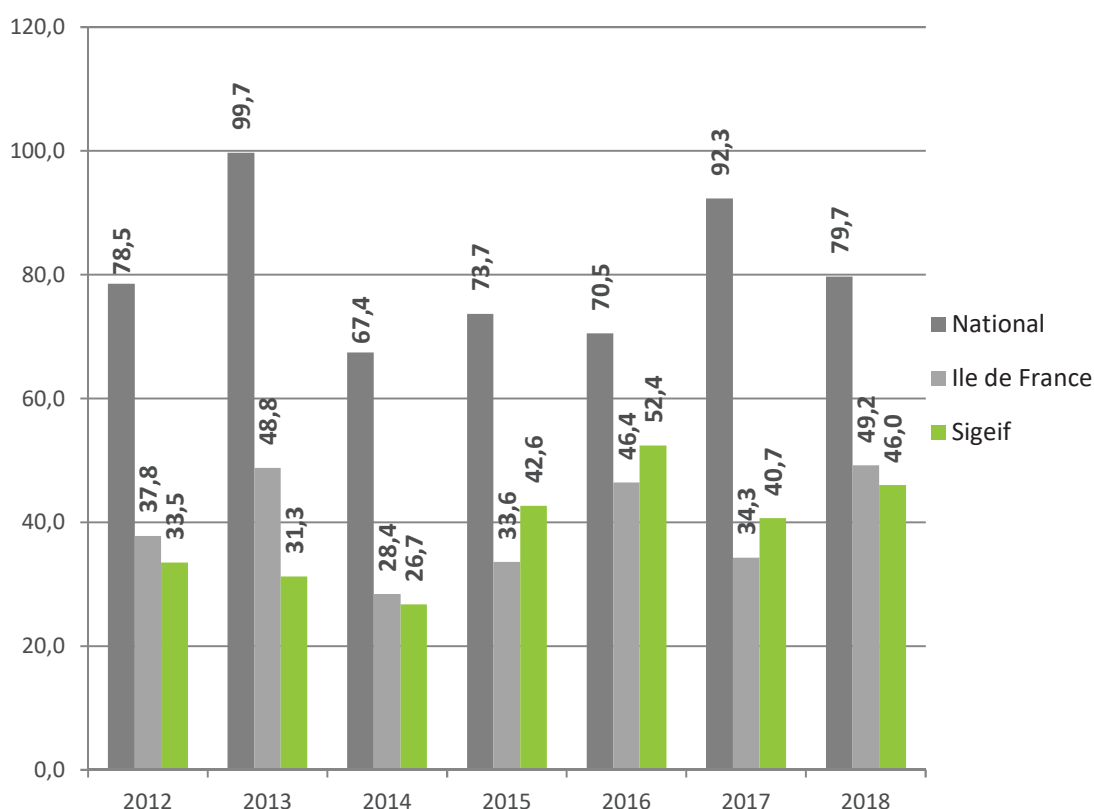
- **Sur le réseau BT**

Sur les réseaux BT et hors régime exceptionnel, le critère B est de 7,7 mn, stable par rapport à 2017. 275 chantiers ont nécessité une interruption de l'alimentation électrique en 2018 (345 chantiers en 2017). Il s'agit principalement de réparations définitives à la suite d'incidents BT ou de travaux urgents BT à l'initiative d'Enedis (54 chantiers), de travaux de maintenance ou d'élagage avec mise en sécurité (151 chantiers) et de travaux sur investissements (65 chantiers).

Le détail des travaux par siège est le suivant :

- lignes aériennes : 68 opérations représentant 0,7 mn de critère B ;
- postes HTA/BT : 117 opérations représentant 5,8 mn de critère B ;
- réseau souterrain – boîtes ou accessoires : 35 opérations représentant 0,6 mn de critère B ;
- réseau souterrain – câble : 45 opérations représentant 2,5 mn de critère B ;
- branchement ou colonne montante : 10 opérations représentant 0,2 mn de critère B.

## TEMPS MOYEN ANNUEL D'INTERRUPTION POUR UN CLIENT BT *en min*



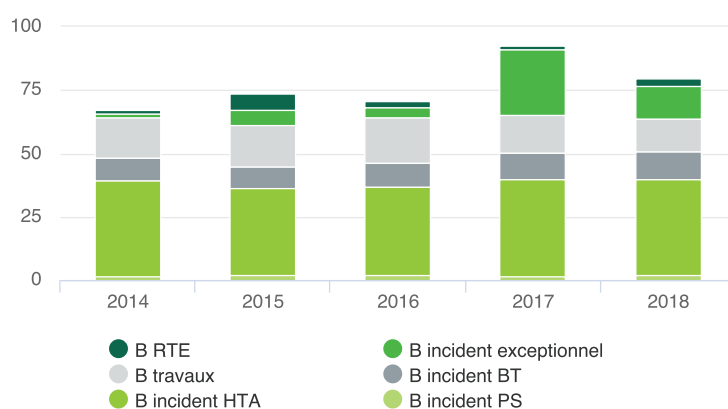
### Au niveau national

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

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

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 64 minutes en 2018, soit légèrement en dessous du niveau de l'année 2017 (64,3 minutes).

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



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

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



## Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 10 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 25 000 nouveaux producteurs pour 2,6 GW de puissance par an (cette dernière valeur pourrait continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie [PPE]). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution de ce réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition énergétique.

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

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles 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)                                             |       |        |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------------------|
|                                                                               | 2017  | 2018   | Variation (en %) |
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues | 361   | 998    | 176,5%           |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues       | 9 079 | 17 438 | 92,1%            |

\* Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4). En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

En 2018, 998 clients ont été impactés par plus 6 coupures longues. Parmi ces derniers, 846 ont subi uniquement des incidents HTA et BT, soit près de 85%. Les clients les plus impactés sont principalement situés sur les communes de Massy, Villepinte, Saint-Cyr-l'Ecole, Sevrans et Chaville.

Concernant l'indicateur relatif à la durée de coupure longue, la prise en compte du nouvel indicateur fixé par le TURPE 5 a fait évoluer la durée de référence de 6 heures à 5 heures pour toute interruption de desserte réalisée en continue, quelle que soit sa nature. Cette modification accroît mécaniquement cet indicateur.

La grande majorité (près de 90%) des 17 438 clients coupés plus de 5 heures a été concernée par des interruptions sur les réseaux BT. Le solde de clients a été impacté par des incidents ou travaux sur le réseau HTA à part égale.

249 interruptions de fournitures sur le réseau BT ont entraîné des coupures de plus 5 heures. Elles se répartissent entre incidents pour 60% (198 incidents) et travaux pour 40% (51 chantiers), la part d'événement exceptionnel étant très limitée (2 à 3%).

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

En basse tension, un client est dit « Client Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison (en valeur efficace moyennée sur 10 min) sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

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

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

La plage de variation admise est de +10 % ou -10 % par rapport à la tension nominale 230/400V (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

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

À la suite des réflexions menées au niveau national dans le cadre d'un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et des autorités concédantes, Enedis a fait évoluer sa méthode statistique en 2018 de façon à prendre en compte dans la modélisation, d'une part, la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension, et d'autre part, les données de consommation des compteurs Linky™ qui permettent de fiabiliser les historiques de consommation et les profils de charge utilisés dans la méthode statistique.

| CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)                                                                     |      |       |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|
|                                                                                                           | 2017 | 2018  | Variation (en %) |
| Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible | 632  | 4 415 | 598,6%           |
| Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)                             | 0,1% | 0,6%  | 593,5%           |

L'utilisation d'un nouveau modèle statistique est à l'origine de la forte augmentation du nombre de clients mal alimentés sur la concession. Les 4 415 clients mal alimentés sur le territoire du Sigeif calculés pour 2018, sont répartis sur 42 communes. Les communes sur lesquelles il y a le plus grand nombre de clients mal alimentés sont les suivantes : Aulnay sous Bois (647 CMA), Morangis (442 CMA), Le Blanc Mesnil (392 CMA), Livry Gargan (338 CMA) Chaville ( 261 CMA), Sevran (234 CMA), Sevres (193 CMA) et Gagny (143 CMA).

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

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

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)                                                                                                                                              |            |            |        |        |     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------|--------|-----|-------|
|                                                                                                                                                                                          | Total 2017 | Total 2018 | BT     | HTA    | MSL | PS    |
| I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*                                                                                                                          | 13 710     | 14 828     | 12 040 | 2 788  | 0   | 0     |
| Dont raccordement des consommateurs HTA                                                                                                                                                  | -          | 2 567      | 0      | 2 567  | 0   | 0     |
| Dont raccordement des consommateurs BT                                                                                                                                                   | -          | 10 822     | 10 822 | 0      | 0   | 0     |
| Dont raccordement des producteurs HTA                                                                                                                                                    | -          | 0          | 0      | 0      | 0   | 0     |
| Dont raccordement des producteurs BT                                                                                                                                                     | -          | 83         | 83     | 0      | 0   | 0     |
| II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine                                                                                                                                    | 35 139     | 40 460     | 23 536 | 12 241 | 677 | 4 006 |
| II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau                                                                                                                   | 29 810     | 33 647     | 17 737 | 12 064 | 232 | 3 614 |
| Dont renforcement des réseaux BT                                                                                                                                                         | -          | 557        | 557    | 0      | 0   | 0     |
| Dont renforcement des réseaux HTA                                                                                                                                                        | -          | 2 307      | 0      | 2 307  | 0   | 0     |
| Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement) | 0          | 9          | 9      | 0      | 0   | 0     |
| Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes                                                                                                  | 12 463     | 16 584     | 3 415  | 9 757  | 1   | 3 411 |
| Dont moyens d'exploitation                                                                                                                                                               | 2 035      | 356        | 285    | 0      | 71  | 0     |
| Dont smart grids                                                                                                                                                                         | -          | 363        | 0      | 0      | 161 | 203   |
| Dont compteurs communicants                                                                                                                                                              | 13 126     | 13 471     | 13 471 | 0      | 0   | 0     |
| II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes                                                                                             | 5 329      | 6 813      | 5 799  | 177    | 444 | 393   |
| Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement                                                                                                                                         | 1 760      | 1 919      | 1 919  | 0      | 0   | 0     |
| Dont sécurité et obligations réglementaires                                                                                                                                              | 688        | 2 107      | 1 232  | 38     | 444 | 393   |
| Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers                                                                                                                                       | 2 881      | 2 787      | 2 648  | 139    | 0   | 0     |
| III. Investissement de logistique                                                                                                                                                        | 312        | 442        | 399    | 0      | 43  | 0     |
| IV. Autres investissements                                                                                                                                                               | -          | 0          | 0      | 0      | 0   | 0     |
| Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)                                                                                                                                                     | 49 161     | 55 730     | 35 975 | 15 029 | 720 | 4 006 |
| Dont total des investissements concernant les postes sources                                                                                                                             | 3 603      | 4 006      | 0      | 0      | 0   | 4 006 |
| Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources                                                                                                                     | -          | 0          | 0      | 0      | 0   | 0     |

\*Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement à l'une des 4 sous-catégories de raccordement figurant dans ce tableau. Ainsi, les dépenses engagées sur ces finalités sont bien prises en compte dans le total des investissements de raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, mais ne sont pas ventilées dans une de ces 4 sous-catégories.

En 2018, les investissements au périmètre du Sigeif augmentent de 13 % par rapport à 2017. Cette hausse est essentiellement liée aux actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux pour lesquelles Enedis a investi plus de 16,5 M€ (soit + 33% par rapport à 2017).

Les investissements sur les réseaux de la concession sont réalisés suivant trois grands axes :

- le développement de structures de réseaux robustes et homogènes : les investissements en la matière visent à diminuer le nombre de clients concernés par un incident à travers un meilleur maillage du réseau ;
- le développement de l'automatisation des réseaux HTA par la mise en œuvre de télécommandes (OMT) pour améliorer la réactivité de réalimentation en cas d'incident HTA ;
- la fiabilisation des réseaux HTA et BT en ciblant leur renouvellement par l'analyse de l'incidence réelle et passée : la logique à l'œuvre est de plus en plus prédictive, l'objectif étant de renouveler les ouvrages avant la survenue de l'incident.

La priorisation des investissements répond au souhait de construire des trajectoires de long terme, de cibler les investissements sur les endroits les plus incidentogènes tout en se coordonnant avec les territoires lors des travaux engagés par les communes pour renouveler le réseau.

Concernant la HTA, les investissements sont dans une dynamique de croissance entre 2017 et 2018 et passent de 7,7 M€ à 12,1 M€ (soit une hausse de 50%). Ils portent essentiellement sur le renforcement, l'automatisation des réseaux et la sécurisation des postes sources par le réseau. Concernant la BT, les investissements passent de 3,4 M€ en 2017 à 4 M€ en 2018 et portent essentiellement sur la modernisation du réseau souterrain BT.

Les investissements sur les postes sources concernent, d'une part, leur renforcement qui permet d'accompagner l'évolution de la consommation et, d'autre part, leur fiabilisation pour réduire la probabilité d'occurrence des incidents. Les montants investis sur les postes sources situés sur le territoire du Sigeif atteignent 4 M€ en 2018.

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

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 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

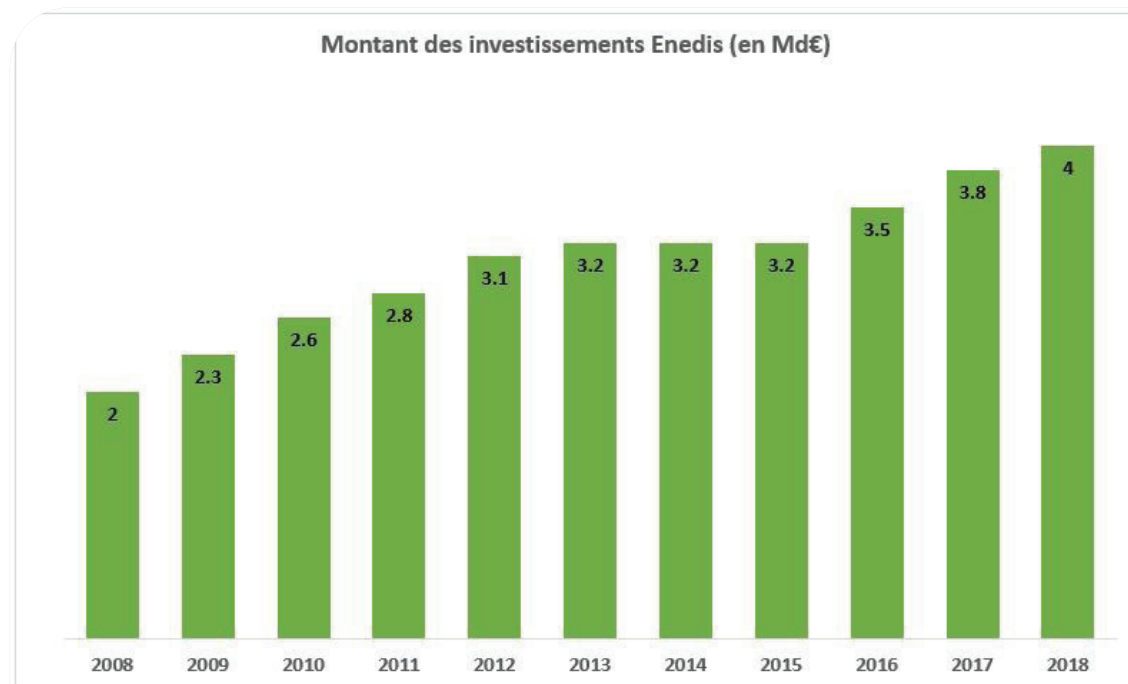
| INVESTISSEMENT SUR LES POSTES SOURCES SITUÉS HORS DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION (EN K€) |                          |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| Nom du poste source                                                                      | Communes                 | Investissements |
| PUTEAUX                                                                                  | PUTEAUX                  | 6 213           |
| FANAUDS                                                                                  | SOISY-SOUS-MONTMORENCY   | 4 237           |
| ROBINSON                                                                                 | LE PLESSIS-ROBINSON      | 2 398           |
| BILLANCOURT                                                                              | BOULOGNE-BILLANCOURT     | 1 869           |
| RUNGIS                                                                                   | RUNGIS                   | 3 472           |
| ELANCOURT                                                                                | ELANCOURT                | 1 428           |
| GRIGNY                                                                                   | GRIGNY                   | 1 219           |
| SAULES                                                                                   | GUYANCOURT               | 1 051           |
| VANVES                                                                                   | MALAKOFF                 | 836             |
| MONTJAY                                                                                  | LES ULIS                 | 789             |
| VILLENEUVE-ST-GEORGES                                                                    | VILLENEUVE-SAINT-GEORGES | 601             |
| CHATILLON                                                                                | CLAMART                  | 548             |
| NANTERRE                                                                                 | NANTERRE                 | 544             |
| CLICHY-SOUS-BOIS                                                                         | CLICHY-SOUS-BOIS         | 256             |
| ST-AUBIN                                                                                 | VILLIERS-LE-BACLE        | 248             |
| CORMEILLES                                                                               | CORMEILLES-EN-PARISIS    | 114             |
| NEUILLY-SUR-MARNE                                                                        | NEUILLY-SUR-MARNE        | 76              |
| MENUS                                                                                    | BOULOGNE-BILLANCOURT     | 70              |
| VILLEVAUDE                                                                               | VILLEVAUDE               | 34              |

### Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2018 sont en croissance et s'élèvent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (789 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,2 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2018, 1,2 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 365 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 26 500 mises en service d'installations de production), dont 19 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue, elle est en hausse en 2018 : les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,6 GW (2,1 GW en 2017), dont 1,4 GW pour l'éolien et 0,8 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2018, 402 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.



# 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 2018 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

A l'occasion de la Commission de Suivi du Sigeif du 7 décembre 2018, Enedis a présenté un bilan des principaux chantiers réalisés sur l'année 2018.

Ils sont présentés, 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 2018.

### Les principaux travaux dans les postes sources

| INVESTISSEMENTS 2018 SUR LES POSTES SOURCES SITUÉS SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION |                        |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Nom du poste source                                                                   | Communes               | Investissements 2018 (k€) |
| VERSAILLES                                                                            | VERSAILLES             | 2 511                     |
| RUEIL                                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | 1 475                     |
| MASSY                                                                                 | MASSY                  | 941                       |
| SONNETTES                                                                             | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | 881                       |
| CHARTREUX                                                                             | BALLAINVILLIERS        | 173                       |
| GALERES                                                                               | CHELLES                | 71                        |
| BUZENVAL                                                                              | GARCHES                | 54                        |
| EPINAY                                                                                | EPINAY-SOUS-SENART     | 20                        |

## 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 (€) |
| HTA                                                        | MASSY                | Raccordement clients HTA                | 0          | 130      | 1 519 020   |
| BT                                                         | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 277 918     |
| BT                                                         | MITRY-MORY           | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 955      | 174 462     |
| BT                                                         | CARRIERES-SUR-SEINE  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 168 103     |
| HTA                                                        | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Raccordement clients HTA                | 0          | 0        | 131 128     |
| BT                                                         | SEVRAN               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -6         | 212      | 116 491     |
| BT                                                         | CHELLES              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 671      | 106 988     |
| HTA                                                        | MASSY                | Raccordement clients HTA                | 0          | 888      | 98 022      |
| BT                                                         | RUEIL-MALMAISON      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 30       | 96 658      |
| BT                                                         | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 535      | 96 215      |
| BT                                                         | MORANGIS             | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 315      | 92 410      |
| BT                                                         | BOISSY-SAINT-LEGER   | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 88 524      |
| BT                                                         | COURTRY              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 515      | 78 779      |
| BT                                                         | BROU-SUR-CHANTEREINE | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 1 046    | 77 054      |
| HTA                                                        | CHELLES              | Raccordement clients HTA                | 0          | 0        | 77 033      |
| HTA                                                        | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement des ZAC                    | 0          | 820      | 76 727      |
| BT                                                         | VILLE-D'AVRAY        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 302      | 76 404      |

## 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                                               | MASSY             | Levée de contraintes réseau HTA                   | 0          | 0        | 1 563 489   |
| HTA                                               | BOIS-D'ARCY       | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 915 429     |
| HTA                                               | BOIS-D'ARCY       | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 18 507   | 799 918     |
| HTA                                               | SAINT-CYR-L'ECOLE | Levée de contraintes réseau HTA                   | 0          | 0        | 611 260     |
| HTA                                               | LONGJUMEAU        | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | -5         | 2 094    | 602 877     |
| HTA                                               | BOIS-D'ARCY       | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 379 367     |
| HTA                                               | VERSAILLES        | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 378 407     |
| HTA                                               | MORANGIS          | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 357 654     |
| HTA                                               | RUEIL-MALMAISON   | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 3 850    | 327 056     |
| HTA                                               | WISSOUS           | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 319 222     |

# 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             | rue des missionnaires                                                                          | -664       | 681      | 442 034     |
| BT                                               | VERSAILLES             | Boulevard de la Reine - Allée du Petit Pont.                                                   | 0          | 0        | 384 820     |
| BT                                               | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout                                                  | 0          | 175      | 273 838     |
| BT                                               | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | rue Mozart                                                                                     | 0          | 500      | 225 795     |
| BT                                               | RUEIL-MALMAISON        | Boulevard Marechal Foch                                                                        | 0          | 0        | 182 492     |
| BT                                               | MEUDON                 | 74 rue henri barbusse                                                                          | 0          | 0        | 137 570     |
| BT                                               | CHELLES                | entre la rue Philippe Ledon et Pierre Martin                                                   | 0          | 0        | 131 566     |
| BT                                               | SEVRAN                 | Ave du Dr Schaffner - Allée Toulouse Lautrec - Place Georges Clemenceau                        | 0          | 362      | 118 024     |
| BT                                               | VILLEBON-SUR-YVETTE    | Rue Henri Dunant, Domaine des Roches, Rue Albert Schweitzer, Rue du Viaduc, Rue des Maraichers | 0          | 0        | 114 033     |

| PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT DU RÉSEAU HTA |                   |                                            |            |          |             |
|--------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| Tension                                          | Communes          | libellé                                    | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
| HTA                                              | MASSY             | Poste source MASSY                         | 0          | 0        | 1 563 489   |
| HTA                                              | SAINT-CYR-L'ECOLE | Avenue Albert Schweitzer                   | 0          | 0        | 611 260     |
| HTA                                              | CHAVILLE          | Rue du Gros Chêne                          | 0          | 0        | 97 618      |
| HTA                                              | MASSY             | Avenue du Noyer Lambert - Avenue de France | 0          | 1 545    | 47 137      |
| HTA                                              | SAINT-CYR-L'ECOLE | A côté du rue Docteur Vaillant.            | 0          | 618      | 20 862      |

| PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT DU RÉSEAU BT |                      |                                                             |            |          |             |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| Tension                                         | Communes             | Libellé de l'affaire                                        | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
| BT                                              | VERSAILLES           | Ave de Prche Fontaine angle rue Albert Sarraut et rue Coste | 0          | 385      | 233 614     |
| BT                                              | NOISY-LE-GRAND       | Rue des Frères Harbulot - Ave P V Couturier                 | 0          | 112      | 62 622      |
| BT                                              | MAROLLES-EN-BRIE     | Domaine de Gros Bois                                        | 0          | 0        | 57 774      |
| BT                                              | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Rue mozart                                                  | -373       | 415      | 28 621      |
| BT                                              | CHELLES              | Rue Denis Papin                                             | 0          | 0        | 24 745      |
| BT                                              | LE VESINET           | Avenue du Belloy du n°16 au n°8                             | 0          | 0        | 16 023      |
| BT                                              | LA CELLE-SAINT-CLOUD | 2 au 10 avenue l'acqueduc                                   | 0          | 0        | 13 495      |
| BT                                              | NOISY-LE-GRAND       | Rue de la Baignade - Ave du Baron Louis                     | 0          | 0        | 12 798      |
| BT                                              | AULNAY-SOUS-BOIS     | Av. Frappart - Av. Gambetta- Rue Charcot                    | 0          | 0        | 10 541      |
| BT                                              | MONTFERMEIL          | 62 ave Ampère                                               | 0          | 0        | 10 304      |

## les principaux travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

| LES PRINCIPAUX TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES |                        |                                   |            |          |             |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------|----------|-------------|
| Tension                                                                       | Communes               | Libellé de l'affaire              | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
| BT                                                                            | SEVRAN                 | Modif d'ouv.à la demande de tiers | 0          | 0        | 149 253     |
| BT                                                                            | RUEIL-MALMAISON        | Modif d'ouv.à la demande de tiers | -5 693     | 2 425    | 141 816     |
| BT                                                                            | MONTESSEON             | Modif d'ouv.à la demande de tiers | 0          | 480      | 140 649     |
| BT                                                                            | VERSAILLES             | Article 8                         | -904       | 907      | 135 337     |
| BT                                                                            | SEVRES                 | Article 8                         | -588       | 653      | 113 291     |
| BT                                                                            | MONTFERMEIL            | Modif d'ouv.à la demande de tiers | -370       | 430      | 111 076     |
| BT                                                                            | LE BLANC-MESNIL        | Article 8                         | -784       | 675      | 106 362     |
| BT                                                                            | RUEIL-MALMAISON        | Modif d'ouv.à la demande de tiers | -1 297     | 369      | 101 810     |
| BT                                                                            | BOISSY-SAINT-LEGER     | Article 8                         | -493       | 515      | 93 169      |
| BT                                                                            | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Article 8                         | -48        | 601      | 88 624      |

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

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

Le montant des dépenses d'élégage 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 Île de France Ouest et Île de France Est, auquel est appliqué une clé de répartition liée aux longueurs de réseau HTA et BT de la concession.

Le montant des dépenses 2018 s'élève à 2 621 k€ soit en augmentation de 14% par rapport à 2017.

| DÉPENSES POUR ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU RÉSEAU (EN K€) |              |              |              |
|----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                          | 2016         | 2017         | 2018         |
| Postes Sources                                           | 957          | 1 011        | 994          |
| Réseau HTA                                               | 455          | 397          | 356          |
| Postes DP                                                | 402          | 456          | 482          |
| Réseau BT                                                | 403          | 436          | 789          |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>2 217</b> | <b>2 300</b> | <b>2 621</b> |

## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2019 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

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

- faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables- S3REnR) ;
- accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2019, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. **La coordination des investissements d'Enedis avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

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

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

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



A l'occasion de la Commission de Suivi qui s'est déroulée le 7 décembre 2018, Enedis a présenté le programme des travaux prévisionnels pour l'année 2019 sur le territoire de la concession. Enedis a notamment indiqué que les investissements délibérés sur les réseaux HTA resteront soutenus et devraient avoisiner 8,7 M€. Concernant le réseau BT, Enedis prévoit d'investir 6,1 M€, ce qui représente une augmentation de plus de 50% par rapport à 2018. L'effort sera principalement porté sur la modernisation des réseaux BT avec environ 5,5 M€ d'investissements en 2019.

### Concernant le réseau HTA

Les principales orientations d'investissement pour 2019 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 incidentogènes (technologie CPI) prévus en 2019 seront réalisés sur les communes de Chennevières sur Marne (94), Noisy le Grand (93), Chelles (77), Champlan (91), Versailles (78) et Le Blanc-Mesnil (93).

Certains chantiers de renouvellement seront réalisés en coordination avec les travaux d'enfouissement du réseau BT sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif, notamment sur les communes du Chesnay (78) et de Versailles (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 Manoeuvres Télécommandés (OMT) dans les postes HTA/BT afin d'améliorer la qualité d'alimentation électrique pour les clients en cas d'incident. Les OMT permettent de réduire, en quelques minutes, le nombre de clients impactés par un incident.

A noter qu'Enedis a mis en service 34 OMT au cours de l'année 2018 et prévoit d'en poser 31 en 2019.

#### **- Le renforcement du réseau en poursuivant les grands chantiers pluriannuels de restructuration 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 Bois d'Arcy (78), Villebon sur Yvette (91), Morangis (91), Versailles (78) et Boissy Saint Léger (94).

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

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

## Concernant le réseau BT

Les principales orientations d'investissements pour 2019 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) et en privilégiant les ouvrages à incidents avérés

Les principaux travaux liés au renouvellement ciblés des câbles souterrains les plus incidentogènes sont prévus sur les communes de Sevrans (93), Le Blanc Mesnil (93), Sèvres (92), Le Raincy (93), Meudon (92) et 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 Montfermeil (93), Maison Lafitte (78), Gagny (93), La Celle Saint-Cloud (78) et Versailles (78).

### - Le remplacement des équipements de postes HTA/BT

Les principaux chantiers liés au renouvellement d'équipements dans les postes HTA/BT sont prévus sur les communes de Noisy-Le Grand (93), Vélizy Villacoublay (78), Aulnay Sous Bois (93), Livry Gargan (94) et Garches (92).

## 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.

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

- la création de nouveaux postes-sources, notamment Saclay (91) et Bâtisseurs (94);
- l'ajout de transformateurs et de rames HTA, notamment sur les postes sources de Rueil (92), Montjay (91) et Robinson (92).

Par ailleurs, Enedis fiabilise et modernise les postes-sources existants en renouvelant leurs équipements les plus sensibles. En 2019, cela concernera notamment les postes-sources de Massy (91), Billancourt (92), Elancourt (78), Fanaudes (95), Grigny (91), Moulineaux (92), Puteaux (92), Rungis (94), Saules (78), Sonnettes (94), Vanves (92), Villeneuve Saint Georges (94).

**Sur le territoire de la concession, les principales réalisations attendues sont présentées ci-dessous.**

## Les principaux travaux HTA

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT HTA

| Communes               | Libellé de l'affaire                                           | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| CHENNEVIERES-SUR-MARNE | CPI-traitement départ VILLAGE issu du PS SONNETTES             | 2 000             | 2 230               | 250                            |
| NOISY-LE-GRAND         | CPI-traitement départ GRACE 22 issu du PS RICHARDET            | 1 320             | 1 320               | 225                            |
| NOISY-LE-GRAND         | CPI-traitement départ COLLINE issu du PS RICHARDET             | 2 050             | 2 050               | 220                            |
| NOISY-LE-GRAND         | CPI-Traitement du départ Ambert issu du poste source RICHARDET | 2 880             | 2 880               | 200                            |
| LE CHESNAY             | Coordination travaux article 8 LE CHESNAY                      | 2 042             | 4 064               | 180                            |
| CHAMPLAN               | CPI-traitement départ MONTAIN issu du PS MASSY                 | 1 115             | 1 115               | 170                            |
| VERSAILLES             | Coordination voirie PI Alex 1er                                | 1 365             | 1 380               | 170                            |
| VERSAILLES             | CPI-Départ NEPTUNE                                             | 709               | 2 342               | 160                            |
| LE BLANC-MESNIL        | CPI-traitement départ BOULIE issu du PS BOURGET                | 670               | 1 010               | 159                            |
| CHELLES                | CPI-traitement départ CLOTAIRE issu du PS GALERES              | 962               | 979                 | 158                            |
| CHELLES                | CPI-traitement départ INDUSTRIE issu du PS GALERES             | 1 314             | 1 404               | 158                            |
| VILLEPARISIS           | CPI-traitement départ AMBRES issu du PS MITRY                  | 1 041             | 1 041               | 143                            |
| LA CELLE-SAINT-CLOUD   | Renouvellement câble HTA                                       | 891               | 891                 | 140                            |
| NEUILLY-PLAISANCE      | Reprise départ PLATEAU par BEAUSEJOUR ex d321/061471           | 2 180             | 7 249               | 130                            |
| ROCQUENCOURT           | Renouvellement Départ L21                                      | 985               | 955                 | 120                            |
| MONTFERMEIL            | CPI traitement du départ LEMOINE issu de clichy                | 1 524             | 1 217               | 112                            |
| LE BLANC-MESNIL        | CPI-traitement départ BOUTRE issu du PS BOURGET                | 870               | 870                 | 101                            |
| VERSAILLES             | Coord voirie Jaures                                            | 558               | 558                 | 98                             |

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT HTA

| Communes            | Libellé de l'affaire                                             | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|---------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| BOIS-D'ARCY         | Phase 1 SAUMON-SALIN - Sécurisation                              | 11 819            | 50 870              | 680                            |
| BOIS-D'ARCY         | Bouclage PAS DU LAC 2-4 & PLAINE 1-3 - DST 2                     | 205               | 20 720              | 540                            |
| VILLEBON-SUR-YVETTE | ZUD Montjay : appui QUINCONCE-COURBURE-RAYON- TETA sur PS SACLAY | 5 695             | 1 430               | 450                            |
| MORANGIS            | Bouclages MASSY-VAL21/22 MORANGIS 21/22 avec GRIGNY et RUNGIS    | 2 786             | 11 075              | 300                            |
| VERSAILLES          | Restructuration réseau VERSAILLES                                | 3 180             | 3 028               | 200                            |
| BOISSY-SAINT-LEGER  | Sécurisation ZUD VSG - SONNETTES Planches 5-6-7-8                | 2 856             | 2 133               | 190                            |
| AULNAY-SOUS-BOIS    | OCRS-TETARD, BOUREL, EXPO22-23, PRIMEVERES                       | 1 010             | 640                 | 156                            |
| MEUDON              | Création bouclage DD RHUM21/CORSE                                | 0                 | 280                 | 128                            |
| VERSAILLES          | Création départ SAUTERELLE PS SAULES pour bouclage               | 755               | 9 480               | 100                            |
| LONGJUMEAU          | Bouclage MASSY-CHARTREUX ESNOMAEST                               | 6 115             | 7 178               | 100                            |

# 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 RELATIFS À LA LEVÉE DE CONTRAINTES SUR LE RÉSEAU HTA

| Communes          | Libellé de l'affaire                              | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|-------------------|---------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| MASSY             | Raccordements définitifs des départs sur PS MASSY | 5 980             | 40 455              | 850                            |
| SAINT-CYR-L'ECOLE | Phase 2 SAUMON-SALIN                              | 11 558            | 6 407               | 420                            |

## Les principaux travaux BT

### PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT BT

| Communes         | Libellé de l'affaire                           | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| SEVRAN           | 225/RENO DEP J POSTE MAZENS/SEV                | 1 125             | 2 281               | 282                            |
| LE BLANC MESNIL  | 225/LBM-JOSEPHINE-DEFG-1/                      | 1 186             | 1 274               | 271                            |
| MEUDON           | 213_92048_B25_Rnv BT_Rue de la Roseaie         | 1 230             | 1 537               | 200                            |
| SEVRES           | 213_92072_B25_Rnv BT_Rue Brancas               | 1 007             | 1 111               | 200                            |
| LE BLANC MESNIL  | 225/RENO DEP A POSTE VEDRINES/LBM              | 830               | 929                 | 200                            |
| MEUDON           | 213_92048_B25_Rnv BT_Rue du Commandant Bouchet | 977               | 1 800               | 180                            |
| LE RAINCY        | 224/LER-RICHELIEU-FG-1                         | 657               | 771                 | 179                            |
| LE RAINCY        | Rnv BT_avenue de la Résitence                  | 530               | 610                 | 172                            |
| VERSAILLES       | 211_78646_B25_RnvBT_Bd de la Reine             | 933               | 965                 | 165                            |
| SAINT-CLOUD      | 213_92064_B25_RnvBT_rue Buzenval               | 687               | 950                 | 150                            |
| LE RAINCY        | 224/LER-AGENT-FG-1                             | 531               | 714                 | 147                            |
| MEUDON           | 213_92048_B25_Rnv BT_Rue des Vignes            | 820               | 886                 | 130                            |
| SAINT-CLOUD      | 213_92064_B25_Rnv BT_Rue du Mont Valérien      | 827               | 1 257               | 122                            |
| SEVRES           | 213_92072_B25_RenResBTS_R Riocreux_Sèvres      | 506               | 572                 | 100                            |
| SAINT-CLOUD      | 213_92064_B25_Rnv BT_Rue du 18 Juin 1940       | 504               | 570                 | 95                             |
| AULNAY SOUS BOIS | 225/SUPPRESSION POSTE PRINCET/AUN              | 910               | 148                 | 95                             |
| CHATOU           | 214_78146_B25_RenouBT_rue maurice utrillo      | 463               | 463                 | 95                             |
| CHAVILLE         | 213_92022_B25_Rnv BT_Rue De Jouy               | 377               | 511                 | 85                             |
| AULNAY SOUS BOIS | 225/RENO DEP K POSTE AM/AUN                    | 239               | 699                 | 85                             |
| MASSY            | 213_91377_B25_Rnv BT_Avenue du Noyer Lambert   | 644               | 1 040               | 82                             |
| RUEIL-MALMAISON  | 214_92063_B25_Rnv Bt RU VOLTAIRE 64            | 827               | 948                 | 80                             |
| GARCHES          | 213 92033 B25 Ren BT GRANDE RUE 176            | 479               | 727                 | 77                             |

## PRINCIPAUX TRAVAUX DE RENFORCEMENT BT

| Communes          | Libellé de l'affaire                                  | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|-------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| MONTFERMEIL       | 224/FER-ART-A-1/RFO03 Chemin du clos Roger            | 0                 | 0                   | 148                            |
| MAISONS-LAFFITTE  | 211_78358_B25_Rnv BT_Av de St GERMAIN                 | 722               | 779                 | 102                            |
| GAGNY             | CONTRAINTE I SUR DEPART A2 Allée de Montfermeil       | 262               | 172                 | 80                             |
| LA CELLE ST CLOUD | 214_78126_B25_RenResBTS_Av l'acqueduc                 | 145               | 195                 | 70                             |
| VERSAILLES        | 211_78646_B25_EnfouiBT_RueBerthelot                   | 378               | 378                 | 62                             |
| VERSAILLES        | 211_B25_78646_Rnv Aérien BT_Rue Molière               | 246               | 246                 | 60                             |
| SEVRES            | 213_92072_B25_Rnv BT_Rue Troyon                       | 342               | 540                 | 51                             |
| SEVRAN            | 225/CONTRAINTE DEP A POSTE MIRAGE/SVN Rue Brossolette | 220               | 283                 | 45                             |
| VERSAILLES        | 212 78646 B25 Enfoui BT Poste "VS MULOT"              | 141               | 141                 | 30                             |
| AULNAY SOUS BOIS  | 225/CONTRAINTE DEP F POSTE ROBILLARD/PSB              | 290               | 222                 | 30                             |
| NOISY LE GRAND    | CONTRAINTE I SUR DEPART A2 Place des Charmilles       | 110               | 66                  | 26                             |
| MEUDON            | 213_92048_B25_Renf BT_Boulevard des Nations Unies     | 137               | 170                 | 23                             |
| SEVRES            | 213 92072 RENOV POSTE SV EUROPE PONT F9               | 326               | 479                 | 20                             |
| LE BLANC MESNIL   | 225/CONTRAINTE DEP D POSTE ROMAIN/LBM                 | 35                | 26                  | 19                             |
| AULNAY SOUS BOIS  | 225/RENO DEP A POSTE CORNEFERT/AUN                    | 80                | 30                  | 15                             |

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

| Communes            | Libellé de l'affaire                           | Linéaire posé (m) | Linéaire déposé (m) | Montant prévisionnel 2019 (k€) |
|---------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| NOISY LE GRAND      | 224/NLG-BERNARD-P-1/SEC24                      | 0                 | 0                   | 52                             |
| VELIZY-VILLACOUBLAY | 211 78640 Renouv Cell VZ PAULHAN               | 20                | 20                  | 45                             |
| AULNAY SOUS BOIS    | 225/RENO POSTE JULIENAS/MAGNETOVISOR/AUN       | 10                | 0                   | 25                             |
| LIVRY GARGAN        | 225/RENO POSTE CRAP/MAGNETOVISOR/LGG           | 10                | 0                   | 25                             |
| GARCHES             | 213 92033 renouv Cell GA BUZENVAL 169          | 20                | 20                  | 23                             |
| VERSAILLES          | 211_78646_B25_Rnvcell_Poste VS LEBEL           | 0                 | 0                   | 22                             |
| VERSAILLES          | 211_78646_B25_RnvCell + tabBT_poste VS VILA    | 30                | 30                  | 21                             |
| GARCHES             | 213_92033_B25_RnvCell_POSTE GA SURESNES 22     | 0                 | 0                   | 20                             |
| GARCHES             | 213_92033_B25_RnvCell_Postes GA PARC CRAON T22 | 0                 | 0                   | 20                             |
| MORANGIS            | 213_91432_B25_RnvCell_Postes MG PINSON         | 0                 | 0                   | 20                             |
| BALLAINVILLIERS     | 222 PG TRX Cellul HTA VM6 OZONE                | 0                 | 0                   | 20                             |

## 3. Enedis, une priorité clients affirmée

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

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

Ce déploiement a un impact important pour les clients particuliers et professionnels en matière de services associés : interventions à distance, mise à disposition des données de consommations, ouvertures des espaces clients, nouvelles offres de la part des fournisseurs, aide au dépannage, facture sur index réel, etc.

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

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

Enedis poursuit le déploiement d'offres d'accompagnement en appui aux collectivités, notamment pour leurs projets liés à la transition énergétique dans toutes ses composantes. Ainsi Enedis a mis à disposition des données de consommation ou de production à des pas de temps et à des mailles géographiques divers grâce à Linky™, à la demande de collectivités locales. De même, Enedis a déployé des dispositifs innovants permettant la réalisation des premiers projets d'autoconsommation collective, et a accompagné des projets de planification énergétique ou territoriale.

### LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

#### LES ACTIONS ENGAGÉES

##### Une animation renforcée au service des territoires

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

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

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

#### LES RÉSULTATS

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

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

|                                                                                         | 2017  | 2018  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus | 96,5% | 97,7% |
| Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus                                | 99,5% | 98,8% |



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

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

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

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

### **DIGITALISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENTS POUR UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION ET DE LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ AVEC DES CLIENTS MIEUX INFORMÉS EN MATIÈRE D'ALIMENTATION DU RÉSEAU**

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

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

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

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

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

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

### Focus sur l'Espace Entreprises

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

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

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

La communication de ces données de mesure collectées par Enedis entre dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau public de distribution.

L'Espace client Entreprises permet également aux entreprises d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

### Focus sur l'Espace Collectivités

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

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

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

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

## Les réseaux sociaux et le « Live Chat »

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

**NOU  
VEAU**

## Mise en place d'un « Chat Bot »

Afin de proposer aux clients un service plus réactif et en continu, un « Chat Bot » a été mis en place sur le site enedis.fr.

Grâce à une implémentation préalable de questions/réponses métier, ce robot conversationnel répond instantanément aux questions des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Positionné en amont du « Live Chat », il permet un premier filtre en répondant aux questions « simples » ne nécessitant pas l'accès au dossier du client.

Le basculement vers le « Live Chat » se fait désormais lorsque le « Bot » n'a pas répondu à la question qui lui est posée. Aujourd'hui, en moyenne le « Chat Bot » traite 600 questions par jour et devient ainsi la deuxième interface de contacts des clients sur le site enedis.fr, après l'accès aux formulaires.

## Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par télé-opération. Pour les déplacements qui restent nécessaires, des outils de mobilité sont mis à disposition des agents d'Enedis (tablettes, smartphones, etc.) afin d'optimiser leur déplacement et d'améliorer les services rendus chez le client.

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- les clients « Particuliers » :
  - 09 69 32 18 33 (Ouest Parisien) ;
  - 09 69 32 18 35 (Est Parisien) ;
- les clients « Professionnels » :
  - 09 69 32 18 34 (Ouest Parisien) ;
  - 09 69 32 18 36 (Est Parisien) ;

- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;
- les clients « Producteurs » : 09 69 32 18 00. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : 09 69 32 18 22.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 44 (n° Urgence dépannage à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact).

Un accueil téléphonique dédié pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky est en place. Un Numéro Vert LINKY 0 800 054 659 est ainsi mis à la disposition des clients.

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

| ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (EN %) MAILLE ÎLE-DE-FRANCE |        |               |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
|                                                                       | 2017   | 2018          |
| Accueil client                                                        | 91,35% | <b>90,02%</b> |
| Accueil raccordement                                                  | 84,33% | <b>63,22%</b> |
| Service Producteurs électricité                                       | 85,32% | <b>74,66%</b> |

#### En Île de France

L'accessibilité de l'accueil client, hors dépannage, se maintient à un niveau élevé en Île de France avec un taux de 90 % en 2018.

L'accueil raccordement, a progressivement intégré une nouvelle activité liée à la programmation des premières mises en service ce qui a engendré une forte augmentation des appels. Dans un premier temps, les adaptations mises en oeuvre pour palier à cette situation ont entraîné une détérioration du taux d'accessibilité en 2018. Elles devraient produire leurs effets en 2019.

#### Au niveau national

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

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

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

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

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

## Urgence dépannage électricité

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

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

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

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

|                                                                 | Région  |                | National  |                  |
|-----------------------------------------------------------------|---------|----------------|-----------|------------------|
|                                                                 | 2017    | 2018           | 2017      | 2018             |
| Taux d'accessibilité de l'accueil dépannage électricité* (en %) | 91,60%  | <b>85,23%</b>  | 81,80%    | <b>77,02%</b>    |
| Nombre d'appels reçus par l'accueil dépannage électricité       | 360 805 | <b>405 145</b> | 2 505 048 | <b>2 710 665</b> |
| Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage       | 99 326  | <b>96 744</b>  | 728 903   | <b>697 125</b>   |

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

Le CAD d'Île-de-France est le plus important par le nombre de clients desservis. En 2018, il a reçu plus de 492 000 appels tous segments de clients confondus. Environ un quart environ de ces appels ont donné lieu à un dépannage nécessitant le déplacement d'un technicien. Les interventions sont variées : changement de disjoncteur, remise de fusibles au poste, mise en sécurité, coffret pied de colonne, isolation du conducteur, etc.

Avec une forte hausse du nombre d'appels reçus (130 000 appels supplémentaires par rapport à 2017, soit +36%), le CAD d'Île-de-France a démontré son professionnalisme, avec un maintien d'une accessibilité annuelle de très bon niveau à 87 %, tous appels confondus (c'est à dire pour l'ensemble des clients).

Ce taux est au-dessus de l'objectif fixé à 85 %, alors que beaucoup d'aléas ont touché l'Île-de-France en 2018 : les crues, la neige, la canicule, mais aussi une panne sur le réseau de transport RTE qui a fortement impacté l'ouest francilien pendant l'été.

En 2018, l'accessibilité du CAD a été excellente (99 %) sur les 12 000 appels prioritaires émanant des pompiers, des forces de l'ordre et des établissements relevant de l'Agence Régionale de Santé. Pour les 3 720 appels des collectivités locales (qui disposent d'un numéro dédié et prioritaire, le 0 811 010 212), l'accessibilité a atteint 96 %.

L'organisation mise en place a permis d'apporter une réponse à 87 % des clients dans un délai maximum de 15 minutes pour les clients particuliers, et de 3 minutes pour les collectivités et les services de secours.

Le Centre d'Appel Dépannage veille également à actualiser, en fonction des informations remontées par les techniciens, les horaires prévisionnels de rétablissement des pannes collectives dans l'application « Enedis à mes côtés ».

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

### UN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS PLUS GLOBAL

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

#### Les réclamations

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

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

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

En 2018, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

| RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION) |          |          |                      |                        |
|---------------------------------------|----------|----------|----------------------|------------------------|
|                                       | 2017 (%) | 2018 (%) | 2018<br>(Numérateur) | 2018<br>(Dénominateur) |
| Taux de réponse sous 15 jours*        | 93,2%    | 86,8%    | 5 831                | 6 719                  |

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

En 2018, Enedis a enregistré une forte augmentation des réclamations en Île de France.

Pour rappel, l'année 2018 a été marquée par un contexte difficile avec de nombreux évènements climatiques : une canicule pendant l'été, un évènement majeur lié à l'incendie du poste RTE Harcourt, des vents violents, des épisodes de neige. Par les actions engagées pour améliorer la satisfaction des clients et grâce à une stratégie de consolidation des équipes d'animation des réclamations au sein de la Direction Régionale IDF Ouest notamment, la hausse du nombre de réclamations a pu être contenue.



En 2018, des actions fortes de professionnalisation ont été engagées au niveau du traitement des réclamations, afin d'éviter des réclamations multiples pour un même dossier. En parallèle, des efforts de simplification des processus ont été engagés, afin de mieux répondre à la demande client.

Malgré les actions mises en place, l'indicateur de traitement des réclamations dans un délai de 15 jours n'a pas été atteint, notamment en raison de difficultés de grèvement dans les équipes de traitement des dossiers de réclamations sur l'item de la relève/facturation qui est un domaine avec une forte volumétrie de sollicitations.

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

| RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION) |          |          |       |
|----------------------------------------------------|----------|----------|-------|
|                                                    | 2017 (%) | 2018 (%) | 2018  |
| Raccordements                                      | 5,0%     | 6,6%     | 441   |
| Relève et facturation                              | 32,3%    | 30,9%    | 2 077 |
| Accueil                                            | 0,9%     | 0,7%     | 45    |
| Interventions techniques                           | 41,7%    | 41,5%    | 2 791 |
| Qualité de la fourniture                           | 20,1%    | 20,3%    | 1 365 |
| Total                                              | 100,0%   | 100,0%   | 6 719 |

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

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

### LA MONTÉE EN PUISSANCE DU DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION

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

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

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

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

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

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

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

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

| INDICATEURS DE SATISFACTION (EN%)    |                          |                           |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|                                      | Maille nationale<br>2018 | Maille concession<br>2018 |
| Clients particuliers                 | 86,3%                    | <b>81,8%</b>              |
| Clients professionnels (<=36 kVA)    | 84,7%                    | <b>75,7%</b>              |
| Clients entreprises (> 36 kVA) C1-C4 | 88,3%                    | <b>79,7%</b>              |

En 2018, les résultats de l'enquête de satisfaction sur la concession ont été pénalisés par plusieurs événements majeurs qui ont accru les réclamations clients et dégradé la satisfaction par rapport à l'année 2017.

Des actions ont été engagées, afin de remettre le client au centre des enjeux, en lançant, notamment sur la Direction régionale Île de France Ouest d'Enedis un grand projet « Power Client », dont l'objectif est d'orienter l'ensemble des métiers vers la satisfaction des clients. Cela se concrétise par une analyse poussée des dossiers clients et des actions ciblées.

Par ailleurs, afin d'améliorer ses services, Enedis maintient son action d'appels sortants systématiques auprès des clients déclarés « pas du tout satisfaits » afin d'identifier les causes de leur insatisfaction et d'intervenir en amont de la réclamation.

Enfin, une communication fréquente des résultats d'enquêtes de satisfaction est faite auprès des métiers opérationnels, afin de mettre en place une boucle d'amélioration.

#### INDICATEUR DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (EN %)

|                                      | Maille nationale<br>2018 | Maille concession<br>2018 |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Clients particuliers                 | 88,1%                    | 81,7%                     |
| Clients professionnels (<=36 kVA)    | 83,5%                    | 84,6%                     |
| Clients entreprises (> 36 kVA) C1-C4 | 83,5%                    | 71,9%                     |

Les principales attentes des clients en matière de raccordement sont le délai de réalisation et l'accompagnement tout au long du processus. Les clients particuliers et professionnels sont également très attentifs à la qualité des travaux réalisés.

A la maille de la concession, le taux de satisfaction pour les clients « particuliers » est légèrement en baisse par rapport à 2017 (81,7 % en 2018 contre 82,6 % en 2017) et inférieur au taux national. En Île-de-France, l'environnement complexe, le volume important de demandes traitées sur la région et les exigences particulières des clients nécessitent une adaptation permanente des réponses aux demandes et peuvent expliquer cet écart. Aussi, Enedis s'organise pour renforcer son pilotage afin de mieux maîtriser les délais de raccordement et mieux détecter les sources d'insatisfaction client. En ce qui concerne les taux de satisfaction « Professionnels » et « Entreprises », le nombre de répondants à l'enquête à la maille concession reste très faible, ce qui rend le résultat peu significatif, même s'il apparaît en retrait par rapport aux résultats nationaux.

Enfin, Enedis expérimente l'information par SMS des clients « Entreprises » tout au long de leur projet raccordement. Cette expérimentation sera étendue et généralisée selon le retour d'expérience en 2019.

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

En 2018, cette satisfaction diminue légèrement sur les segments de clients « Entreprises » C1-C4 avec 86,9 % (contre 90,8 % en 2017), « Particuliers » avec 88,5 % (contre 94,6 % en 2017), ainsi que pour les « Professionnels » à 91,3 % (contre 93,3 % en 2017).

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

|                                      | Maille nationale<br>2018 | Maille Île-de-France<br>2018 |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Clients particuliers                 | 88,5%                    | 88,8%                        |
| Clients professionnels (<=36 kVA)    | 91,3%                    | 92,6%                        |
| Clients entreprises (> 36 kVA) C1-C4 | 86,9%                    | 86,5%                        |

## 3.4. L'installation des compteurs communicants

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, Enedis a démarré en décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky™. Ce nouvel outil de comptage remplacera l'ensemble des compteurs d'électricité, au total 35 millions, sur le territoire français d'ici 2021. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés.

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

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

Pour assurer le remplacement des compteurs, Enedis fait en effet appel à des sociétés partenaires, les entreprises de pose. Ces dernières suivent des processus de sélection rigoureux, ainsi qu'une formation de qualité. Les techniciens des entreprises de pose sont tenus aux mêmes niveaux d'exigence que ceux des techniciens d'Enedis, en termes de qualité des gestes techniques sur l'ensemble des interventions quotidiennes. Pour faciliter leur identification par les clients, plusieurs dispositifs ont été mis en place : les techniciens de pose disposent d'un badge spécifique, d'un logo ainsi que d'une lettre d'attestation qu'ils peuvent présenter à tout moment aux habitants qui en expriment le souhait.

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

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

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

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont reçu des supports de communication, comme par exemple des affiches ou des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie et des réunions d'information ont également été organisées. Ainsi, de nombreux dispositifs sont mis en place sur les territoires afin d'accompagner au plus près de leurs besoins les collectivités territoriales et leurs administrés.

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

En complément, les clients disposent d'un espace dédié sur le site Internet d'Enedis. Ils peuvent ainsi consulter la carte de déploiement, s'informer sur le nouveau compteur et poser des questions.

Les clients, dont le compteur est situé à l'intérieur de leur logement, ont également la possibilité de :

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

Voulant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour les consommateurs, Enedis donne aussi désormais la possibilité aux clients, dont le compteur est situé à l'extérieur de leur domicile, de fixer, en accord avec l'entreprise prestataire, le jour de l'intervention du technicien afin de pouvoir être présent.

Par ailleurs, la documentation clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes sont consultés. Ce fut notamment le cas, en 2018, avec l'application de la nouvelle réglementation relative au règlement européen sur la protection des données.

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

## LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

L'installation des nouveaux compteurs est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Elle vise notamment à leur apporter plus de confort et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles Enedis avait besoin, jusqu'à présent, de prendre rendez-vous peut désormais être réalisée à distance, sans dérangement et à moindre coût.

Avec Linky™ :

- les clients n'ont plus besoin d'être présents pour attendre le technicien d'Enedis ; l'ouverture d'un nouveau contrat est ainsi effective en seulement 24 heures contre 5 jours auparavant ;
- le coût de modification de la puissance d'un contrat d'électricité est divisé par dix ; à noter que cette opération n'est pas facturée la première année de pose du nouveau compteur.

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle dit « communicant » offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser.

Depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés », les clients ont la possibilité de :

- disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine ou un mois ;
- comparer leurs données à la moyenne de foyers identiques ;
- se fixer des objectifs de consommation ;
- consulter la rubrique dédiée aux éco-gestes réalisée en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe).

Cette dernière a d'ailleurs rappelé dans son avis sur le compteur Linky™ du 28 septembre 2018 (accessible depuis le lien <https://www.ademe.fr/compteurs-communicants-lelectricite-linky>), que les économies d'électricité peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture, en fonction de l'accompagnement fait auprès des ménages dans ce domaine. À fin 2018, près de 400 000 clients équipés d'un compteur communicant ont ouvert un compte client sur le site internet d'Enedis.

Au-delà de ces avantages offerts aux clients, Enedis, en qualité de concessionnaire, se doit de moderniser le réseau public d'électricité pour qu'il s'adapte aux nouveaux besoins énergétiques de tous et plus généralement de la société française : développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ces infrastructures génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. Cette modernisation passe par l'installation de compteurs communicants, outil essentiel à la réussite de la transition énergétique.

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

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

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

### Les nouvelles offres de fourniture d'électricité adossées à Linky™

Depuis plusieurs années, les clients ont la possibilité de souscrire différentes offres de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de leur choix. Grâce au compteur communicant Linky™, ces offres sont mieux adaptées à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. Elles proposent par exemple des prix plus intéressants le week-end, pendant la période estivale ou pendant certaines heures de la nuit. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site du médiateur de l'énergie : energie-info.fr.

NOU  
VEAU

### UN GESTE POUR LA PLANÈTE AVEC «REFOREST'ACTION»

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

NOU  
VEAU

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

### LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique *pour les producteurs* d'électricité, dénombrés fin 2018 à plus de 410 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe en effet des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant auto-consommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce aux compteurs Linky™, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

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

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

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

| COMPTEURS LINKY™ (CONCESSION)                                                            |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                          | 2018    |
| Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™                                                | 54,3%   |
| Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™                                              | 370 016 |
| Nombre de communes concernées par le déploiement en masse                                | 57      |
| Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™                                        | 331 254 |
| Nombre de comptes clients ouverts**                                                      | 10 158  |
| Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client*** | 11 784  |

\* 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.

Au périmètre du Sigeif, pour l'année 2018, près de 150 000 compteurs ont été posés par les entreprises prestataires de pose (en moyenne 400 poseurs interviennent sur votre territoire tous les jours). Depuis le début du déploiement, plus de 370 000 compteurs ont été déployés en masse sur votre concession par 11 entreprises mandatées. Huit communes ont un taux d'équipement en compteur Linky supérieur à 90 % : Ville d'Avray (92), La Celle Saint-Cloud (78), Noisy le Grand (93), Longjumeau (91), Chatou (78), Epinay Sous Senart (91), Croissy sur Seine (78) et Servon (77).

Pour assurer la mise à disposition des services offerts par les compteurs Linky aux clients concernés par ces poses, nos équipes en interne ont également raccordé plus de 1 300 concentrateurs en 2018 dans les postes de transformation situés sur les communes du Sigeif (depuis le début du déploiement 3 100 concentrateurs ont été déployés sur votre territoire).

Pour l'année 2019, il est prévu que les entreprises prestataires posent 76 000 compteurs sur le périmètre du Sigeif.



### 3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

#### **LE SITE « ENEDIS-CONNECT » EST DÉDIÉ AUX DEMANDES DE RACCORDEMENT D'UNE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 kVA ET À LEUR SUIVI, AINSI QU'AUX DEMANDES DE RACCORDEMENT PROVISOIRE**

Le site « Enedis-Connect » permet aux clients particuliers et professionnels de saisir leurs demandes de raccordement  $\leq 36$  kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent effectuer certains actes tels que des paiements et échanger avec Enedis sur ce site internet.

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

À compter du début de l'année 2018, les clients « petits producteurs » (BT  $< 36$  kVA) peuvent également saisir leurs demandes de raccordement sur Enedis-Connect. À cette occasion, les comptes de type « partenaires » permettent aux clients consommateurs ou producteurs, faisant plusieurs demandes de raccordement, de les suivre sur un seul et même compte.

#### **LE PRACMA, UN PORTAIL POUR LES DEMANDES DE RACCORDEMENT D'UNE PUISSANCE SUPÉRIEURE À 36 kVA (BT OU HTA) ET LEUR SUIVI**

Ce portail permet aux clients Entreprises ou Collectivités de saisir leurs demandes de raccordement  $> 36$  kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent effectuer certains actes en ligne tels que la signature électronique de leur devis. Ces clients ont la possibilité de suivre l'avancement de leurs demandes sur un espace qui leur est dédié, déposer des documents et recevoir des notifications par mail ou SMS des principales étapes de leurs projets.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Au niveau national, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 92,6 % des cas en 2018 (contre 95,1 % des cas en 2017).

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

| TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)          |       |              |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                                                                | 2017  | 2018         | Variation (en %) |
| Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) | 93,4% | <b>85,7%</b> | <b>-8,2%</b>     |

Sur le territoire du Sigeif, le taux de réalisation des raccordements dans les délais convenus a diminué en 2018. Ce résultat, en retrait, est lié, d'une part, au renouvellement d'une partie des marchés de réalisation des branchements en 2018 qui a engendré des perturbations dans l'activité lors de leurs mises en œuvre et, d'autre part, à la défaillance d'un prestataire qui a nécessité une solution de remplacement fin 2018.

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2019

#### L'évolution de l'Espace Entreprises

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

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

#### L'évolution de l'Espace Collectivités

Cet espace connaîtra une amélioration des services déjà existants.

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

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

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

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

#### Services digitaux enrichis

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

- de nouveaux services de données avec notamment la mise à disposition des données de la courbe de charge en infra-journalier pour les entreprises ou encore les données agrégées anonymisées pour les collectivités locales ;
- la gestion des contrats multi-sites à partir d'un unique compte client ; le client n'aura plus l'obligation de créer un compte pour chacun de ses sites ;
- l'amélioration et l'enrichissement du parcours digital ;
- dans le cadre du décret du 1<sup>er</sup> juillet 2017 relatif aux modalités de mises à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : la possibilité pour le client de demander la suppression des données enregistrées dans le compteur et/ou des données collectées dans le système informatique d'Enedis ;
- la gestion des alertes personnalisées sur consommation ;
- la déclaration des dommages réseaux avec l'application « Enedis à mes côtés » ;
- le suivi de l'intervention du technicien par le client avec cette même application.

### Optimisation de l'organisation de l'accueil

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

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

### L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2019

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

À fin 2020, plus de 30 millions de foyers français seront équipés du nouveau compteur.

### ÉVOLUTIONS 2019 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

#### Le nouveau barème de raccordement (version 6)

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

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

- L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :
  - mise en place de formules simplifiées de coûts pour les producteurs 36-100 kVA ;
  - insertion d'un chapitre dédié au raccordement des installations de stockage d'électricité ;
  - ajout d'une formule simplifiée de coûts pour les dérivations individuelles pour les colonnes existantes afin d'accompagner le développement des IRVE.
- Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :
  - introduction de formules simplifiées de coûts sur les modifications de branchements (le déplacement ou le remplacement d'un branchement souterrain ou aéro-souterrain, le remplacement d'une dérivation individuelle ou d'un coffret « simple », l'intervention d'Enedis sur une dérivation individuelle en immeuble) ;
  - simplification des branchements provisoires.

#### Evolution d'Enedis-Connect

Enedis prévoit de mettre en ligne, en 2019, tous les formulaires relatifs aux différents types de prestations liées aux raccordements (raccordement neuf, modification ou suppression de raccordement,

ajout de compteur en colonne, déplacement de compteur...). Ainsi, tous les clients pourront saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.





## 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

### 4.1. Les éléments financiers de la concession

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

Conformément au cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

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

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

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

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

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



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

|                                                                    | <b>Cf.<br/>Note</b> | <b>2017</b>    | <b>2018</b>    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|----------------|
| <i>Recettes d'acheminement</i>                                     | 1                   | 240 400        | <b>245 537</b> |
| <i>Dont clients HTA</i>                                            |                     | 44 022         | <b>43 293</b>  |
| <i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>      |                     | 153 770        | <b>160 131</b> |
| <i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>   |                     | 43 507         | <b>44 001</b>  |
| <i>Dont autres</i>                                                 |                     | -899           | <b>-1 888</b>  |
| <i>Recettes de raccordements et prestations</i>                    |                     | 9 658          | <b>9 206</b>   |
| <i>Dont raccordements</i>                                          | 2                   | 6 167          | <b>5 961</b>   |
| <i>Dont prestations</i>                                            | 3                   | 3 491          | <b>3 245</b>   |
| <i>Autres recettes</i>                                             | 4                   | 6 045          | <b>5 538</b>   |
| Chiffre d'affaires                                                 |                     | 256 103        | <b>260 281</b> |
| Autres produits                                                    |                     | 31 058         | <b>47 020</b>  |
| <i>Production stockée et immobilisée</i>                           | 5                   | 19 217         | <b>21 877</b>  |
| <i>Reprises sur amortissements et provisions</i>                   | 6                   | 9 991          | <b>16 964</b>  |
| <i>Reprises sur amortissements</i>                                 |                     | 316            | <b>4 900</b>   |
| <i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i> |                     | 96             | <b>4 662</b>   |
| <i>Dont autres types de reprises</i>                               |                     | 219            | <b>238</b>     |
| <i>Reprises sur provisions</i>                                     |                     | 9 675          | <b>12 064</b>  |
| <i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>             |                     | 338            | <b>1 712</b>   |
| <i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>             |                     | 9 337          | <b>10 351</b>  |
| <i>Autres produits divers</i>                                      | 7                   | 1 851          | <b>8 179</b>   |
| <b>Total des produits</b>                                          |                     | <b>287 161</b> | <b>307 301</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.<br>Note | 2017           | 2018           |
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers                               |             | 106 614        | 115 342        |
| <i>Accès réseau amont</i>                                                        | 8           | 52 094         | 54 983         |
| <i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>                    | 9           | 14 849         | 15 143         |
| <i>Redevances de concession</i>                                                  | 10          | 3 619          | 3 814          |
| <i>Autres consommations externes</i>                                             | 11          | 36 053         | 41 401         |
| <i>Matériel</i>                                                                  |             | 9 211          | 12 512         |
| <i>Travaux</i>                                                                   |             | 3 405          | 3 436          |
| <i>Informatique et télécommunications</i>                                        |             | 4 425          | 4 489          |
| <i>Tertiaire et prestations</i>                                                  |             | 7 986          | 8 141          |
| <i>Bâtiments</i>                                                                 |             | 8 592          | 8 646          |
| <i>Autres achats</i>                                                             |             | 2 435          | 4 177          |
| Impôts, taxes et versements assimilés                                            |             | 14 890         | 15 175         |
| <i>Contribution au CAS FACÉ</i>                                                  | 12          | 8 196          | 8 068          |
| <i>Autres impôts et taxes</i>                                                    | 13          | 6 694          | 7 107          |
| Charges de personnel                                                             | 14          | 34 061         | 34 695         |
| Dotations d'exploitation                                                         |             | 47 732         | 51 727         |
| <i>Dotation aux amortissements DP</i>                                            | 15          | 23 002         | 24 073         |
| <i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>                    |             | 13 079         | 13 949         |
| <i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i> |             | 9 923          | 10 124         |
| <i>Dont autres amortissements</i>                                                |             | 0              | 0              |
| <i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>                               | 16          | 2 308          | 2 428          |
| <i>Autres dotations d'exploitation</i>                                           | 17          | 22 422         | 25 226         |
| Autres charges                                                                   | 18          | 7 347          | 8 558          |
| Charges centrales                                                                | 19          | 11 479         | 12 907         |
| <b>Total des charges</b>                                                         |             | <b>222 123</b> | <b>238 403</b> |

| TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION) |             |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|--------|
|                                                                                           | Cf.<br>Note | 2017   | 2018   |
| <b>Montant</b>                                                                            | 20          | 65 039 | 68 898 |

## CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

| CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)                                            |               |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                                            | 2017          | 2018          |
| Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)         | 65 039        | <b>68 898</b> |
| Charge supplémentaire                                                                      | 41 674        | <b>47 253</b> |
| Produit supplémentaire                                                                     | 0             | <b>0</b>      |
| Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen) | <b>23 364</b> | <b>21 645</b> |

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

## Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2018 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2018, entre la clôture de l'exercice 2018 et celle de l'exercice 2017 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

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

Le chiffre d'affaires acheminement est de 246 M€ en 2018 en hausse de 5 M€ par rapport à 2017 soit +2%. Cette progression du chiffre d'affaire est à mettre en regard des volumes acheminés qui augmentent tous segments confondus, de 46 Gwh en 2018, principalement du fait des clients dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA, et de l'évolution de la grille tarifaire du TURPE 5 (+2,71% au 1<sup>er</sup> août 2017 et -0,21% au 1<sup>er</sup> août 2018).

## Note 2 - Recettes de raccordements

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

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

## Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Les recettes de prestations affichent une diminution de 246 k€ (soit -7%) notamment du fait de la baisse du barème de facturation en lien avec le déploiement du nouveau compteur communiquant.

#### Note 4 - Autres recettes

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

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

#### Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

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

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

L'augmentation de cette rubrique est en lien direct avec la hausse des dépenses d'investissement effectuées au niveau de la concession. Hausse notamment due à l'achat massif de compteurs Linky auprès de la plateforme d'approvisionnement SERVAL. Cette rubrique est à mettre en regard de l'augmentation de la rubrique « Matériel » qui elle aussi est à la hausse et enregistre la charge de ces compteurs.

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

Ce poste est constitué :

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

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

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

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

La variation de cette rubrique est notamment due aux enregistrements effectués à la maille nationale :

- une augmentation des reprises de provisions relatives au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 32 M€ (mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par Enedis est in fine de 91 M€ en 2018 versus 94 M€ en 2017 et apparaît dans la rubrique «Autres charges d'exploitation» ;
- une augmentation pour 36 M€ des reprises de provisions liées aux pensions et obligations assimilées suite à l'augmentation des taux de cotisation de la CNIEG (Caisse Nationale des IEG).

Cette rubrique intègre également l'impact de la variation liée aux opérations d'inventaire réalisées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

## Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

Cette rubrique intègre l'impact de la variation à la hausse de la valeur nette comptable du patrimoine de la concession liée aux opérations d'inventaire réalisées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession et explique la variation à la hausse de cette rubrique en 2018 par rapport à 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 2018.

Les charges d'accès au réseau de transport sont de 55 M€ en 2018, en hausse de 3 M€ par rapport à 2017 soit +6%. Cette évolution est légèrement supérieure à celle observée à la maille nationale s'élevant à 3 633 M€ en 2018, en augmentation de 123 M€ par rapport à 2017 (3 510 M€) soit +3,5%. Cette hausse est majoritairement due à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport qui a subi une augmentation de 6,9% au 1<sup>er</sup> août 2017 et de +3% au 1<sup>er</sup> août 2018.

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

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

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

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

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

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

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

L'augmentation de cette rubrique est notamment justifiée par une hausse de la redevance d'investissement R2 de 7% par rapport à 2017, en lien avec l'accroissement sensible de la part concernant les enfouissements de réseaux.

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

## Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

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

L'augmentation de la rubrique « matériel » est notamment due aux achats de matériel en lien avec le déploiement du compteur Linky. Cette rubrique est à mettre en lien avec la hausse de la production immobilisée.

L'évolution de la rubrique « autres achats » provient essentiellement de l'enregistrement à compter de 2018 de la participation d'Enedis au Fonds de Péréquation de l'Électricité. Cette charge, jusqu'à l'an



dernier enregistrée en diminution de produits, correspond à la retrocession de chiffre d'affaires à EDF au titre des zones non interconnectées au réseau.

### Note 12 - Contribution au CAS FACÉ

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

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2017) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2017).

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

### Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

L'augmentation de cette rubrique de 413 k€ est notamment justifiée par les contributions et taxes suivantes :

- Taxes foncières : +40 k€

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

- Contribution foncière des entreprises : +95 k€
- IFR : + 30 k€

## Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

## Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

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

Cette rubrique intègre l'impact de la variation liée aux opérations d'inventaire réalisées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

### Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

Les dotations aux provisions pour renouvellement sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

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

Cette rubrique intègre l'impact de la variation liée aux opérations d'inventaire réalisées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

### Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

La variation de cette rubrique ressort à + 2,8 M€ à la maille de la concession entre 2017 et 2018.

Les dotations aux provisions pour risques et charges comprennent une dotation pour risques au titre du Fonds de Péréquation de l'Electricité. D'une part, le Conseil d'Etat a annulé en mars 2018 les arrêtés rectificatifs du 15 juillet 2016 qui fixaient les coefficients à appliquer pour le calcul de la péréquation forfaitaire pour les années 2012 à 2015. D'autre part, les arrêtés pour les années 2016, 2017 et 2018 n'ont pas encore été publiés.

### Note 18 - Autres charges

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

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

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

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

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

L'augmentation de cette rubrique est notamment issue, d'une part, d'une hausse du règlement des écarts en lien avec l'achat des pertes d'Enedis et, d'autre part, d'une augmentation des charges concernant le Tarif agents liées principalement à une régularisation à la baisse passée en 2017 au titre de 2016.

Cette rubrique intègre également l'impact de la variation liée aux opérations d'inventaire réalisées en 2018. Le montant correspondant est affecté directement à la concession.

## Note 19 - Charges centrales

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

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

La hausse de cette rubrique s'explique principalement par le renouvellement de marchés de prestations informatiques impliquant un recouvrement des équipes.

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

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

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

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

| PRODUITS À RÉPARTIR                                                    |                                                        |                          |                                                                |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Montant affecté<br>directement à la<br>concession (k€) | Montant réparti*<br>(k€) | Clé de répartition<br>principale<br>des montants<br>répartis** | Valeur de la clé<br>principale appliquée<br>pour la répartition<br>(en %) |
| Recettes d'acheminement                                                | 247 425                                                | -1 888                   | Au prorata du localisé                                         | 3,4%                                                                      |
| Raccordements                                                          | 5 961                                                  | 0                        | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| Prestations                                                            | 3 235                                                  | 10                       | Au prorata du localisé                                         | 1,7%                                                                      |
| Autres recettes                                                        | 128                                                    | 5 411                    | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| Production stockée et immobilisée                                      | 12 194                                                 | 9 683                    | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Reprise sur amortissements et provisions</i>                        | 6 374                                                  | 10 590                   | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Dont reprises d'amortissements de<br/>financements du concédant</i> | 4 662                                                  | 0                        | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Dont autres types de reprises</i>                                   | 0                                                      | 238                      | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Dont reprises de provisions pour renou-<br/>vellement</i>           | 1 712                                                  | 0                        | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Dont reprises d'autres catégories de<br/>provisions</i>             | 0                                                      | 10 351                   | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |
| <i>Autres produits divers</i>                                          | 2 370                                                  | 5 809                    | Au prorata du nombre<br>de clients                             | 15,6%                                                                     |

# 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                                                | 54 983                | Au prorata des consommations                                                              | 14,7%                                                            |
| Achats d'énergie                                                          | 0                                                | 15 143                | Au prorata des consommations                                                              | 14,7%                                                            |
| Redevances de concession                                                  | 3 814                                            | 0                     | Non applicable                                                                            | -                                                                |
| Matériel                                                                  | 6 111                                            | 6 401                 | Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients             | 11,3%                                                            |
| Travaux                                                                   | 2 791                                            | 645                   | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Informatique et télécommunications                                        | 0                                                | 4 489                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Tertiaire et prestations                                                  | 0                                                | 8 141                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Bâtiments                                                                 | 0                                                | 8 646                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Autres achats                                                             | 860                                              | 3 317                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Contribution au CAS FACÉ                                                  | 8 068                                            | 0                     | Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ  | 14,9%                                                            |
| Autres impôts et taxes                                                    | 3 191                                            | 3 916                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Charges de personnel                                                      | 6 039                                            | 28 656                | Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients | 14,0%                                                            |
| Dotation aux amortissements DP                                            | 24 073                                           | 0                     | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Dont amortissement des financements du concessionnaire                    | 13 949                                           | 0                     | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers | 10 124                                           | 0                     | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Dont autres amortissements                                                | 0                                                | 0                     | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Dotation aux provisions pour renouvellement                               | 2 428                                            | 0                     | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Autres dotations d'exploitation                                           | 0                                                | 25 226                | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |
| Autres charges                                                            | 1 074                                            | 7 483                 | Au prorata du nombre de clients                                                           | 15,6%                                                            |

\* 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) |        |
|---------------------------------------------|--------|
|                                             | 2018   |
| Produits                                    | 3 668  |
| Charges                                     | 5 169  |
| Produits - charges                          | -1 501 |

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent principalement de la délibération CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 bis HTA-BT). Les taux d'évolution prévus pour 2019 par rapport à 2018 sont présentés ci-après.

Les tarifs étant des tarifs nationaux assis sur le principe de la péréquation, les évolutions des différents postes de charges et de produits ne signifient pas que les évolutions seront similaires pour chacune des concessions. S'agissant de pourcentages d'évolution nationaux, ils permettent de donner une tendance, toutes choses égales par ailleurs, mais ne tiennent pas compte des éléments spécifiques qui pourront se réaliser dans les années futures à l'échelle de la concession.

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

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

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

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

## Principaux éléments de délibérations de la CRE du 28 juin 2018 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2018 et 2019

### Charges nettes d'exploitation

D'un point de vue tarifaire, les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées :

- des charges liées à l'exploitation du système électrique composées :
  - des charges d'accès au réseau public de transport ;
  - des autres charges liées à l'exploitation du système électrique ;
- des autres charges nettes d'exploitation.

#### *Charges liées à l'exploitation du système électrique*

##### *Charges d'accès au réseau public de transport*

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport.

La CRE a estimé les montants prévisionnels des charges d'accès au réseau public de transport sur la base :

- de l'évolution prévisionnelle du TURPE HTB prévue par la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 5 HTB) ;
- des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

##### *Autres charges liées à l'exploitation du système électrique*

Les autres charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux.

La CRE a estimé les montants prévisionnels des achats de pertes sur la base :



- d'une hypothèse de taux de pertes stable hors effet Linky et d'une hausse des injections totales (+0,6 % par an) ce qui aboutit à une hausse des volumes de pertes attendus, compensée par la diminution des pertes non techniques permises par le déploiement des compteurs Linky ;
- des prix constatés pour les volumes de pertes déjà achetés au 30 juin 2016 et, pour les volumes non encore achetés au 30 juin 2016, des prix des produits à terme durant les deux dernières semaines de juin 2016 (33 €/MWh pour les produits annuels).

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

#### *Autres charges nettes d'exploitation*

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

- aux autres achats et services (dont font partie les redevances de concession), aux charges de personnel et aux impôts et taxes ;
- déduction faite des produits d'exploitation hors recettes d'acheminement (dont font partie les contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement).

La CRE a retenu le niveau des charges atteint par Enedis au cours de la période tarifaire TURPE 4 HTA-BT comme référence pour ses travaux d'analyse, afin de faire bénéficier les consommateurs des gains de productivité réalisés par Enedis pendant cette période. La CRE s'est ainsi appuyée sur les données constatées de l'exercice 2015 afin d'apprécier les trajectoires prévisionnelles présentées par Enedis, tout en tenant compte :

- des facteurs exceptionnels ou non récurrents intervenus au cours de cet exercice ;
- des nouveaux projets et des évolutions connues susceptibles d'avoir des effets sur le niveau de charges d'Enedis au cours de la période tarifaire.

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

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

## Recettes d'acheminement

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

| RECETTES D'ACHEMINEMENT                     |       |              |                  |
|---------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
| <i>En M€ courants</i>                       | 2018  | 2019         | Variation (en %) |
| Les recettes d'acheminement prévisionnelles | 13368 | <b>13579</b> | 1,6%             |

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

## 4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

Dans la continuité de l'amélioration de la gestion des ouvrages et en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, Enedis a également engagé des travaux de dénombrement et d'individualisation des ouvrages de branchement, qui ont permis d'aboutir au cours de l'exercice 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'Affaires) et à une première étape de dénombrement et localisation sur les colonnes électriques.

- Pour le matériel de comptage, incluant les compteurs C1-C4 et les modems, l'inventaire a été réalisé à partir des bases de données techniques mises à jour suite au chantier « fin des TRV Jaune et Vert ».
- Pour les colonnes électriques, cet inventaire est mené en croisant la liste des points de livraison groupés à une même adresse avec les données cadastrales. Cette méthode, présentée aux autorités concédantes en 2018, permet de localiser plus précisément par commune, les valeurs patrimoniales représentatives des colonnes électriques et de mettre en place dès 2018 une gestion individualisée des nouveaux ouvrages.

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

Les travaux d'inventaire se poursuivent donc sur les colonnes électriques et sur les autres ouvrages de branchements non localisés. Afin de présenter une vision complète de l'inventaire, les valeurs dans les tableaux à suivre intègrent les travaux complémentaires sur les ouvrages collectifs de branchement enregistrés dans les comptes en mai 2019.

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

De plus, du fait de cette nouvelle description détaillée des branchements, des travaux d'analyse des durées de vie ont pu être lancés. Les premiers résultats de ces travaux concernent les colonnes montantes et seront disponibles fin 2019. Ils pourraient conduire à une révision des durées de vie actuelles de cette catégorie d'ouvrage et à des reprises de la provision pour renouvellement pour les biens devenant renouvelables après l'échéance du contrat de concession en vigueur.

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

## LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2018

| VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)    |                        |                |                        |                        |                              |
|-----------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
|                                         | Valeur brute comptable | Amortissements | Valeur nette comptable | Valeur de remplacement | Provisions de renouvellement |
| Canalisations HTA                       | 233 883                | 118 634        | 115 249                | 358 228                | 76 238                       |
| <i>Dont aérien</i>                      | 275                    | 205            | 70                     | 622                    | 293                          |
| <i>Dont souterrain</i>                  | 233 608                | 118 429        | 115 179                | 357 606                | 75 945                       |
| Canalisations BT                        | 223 861                | 106 269        | 117 592                | 332 864                | 68 057                       |
| <i>Dont aérien</i>                      | 21 693                 | 15 985         | 5 708                  | 47 571                 | 18 487                       |
| <i>Dont souterrain</i>                  | 202 168                | 90 284         | 111 884                | 285 294                | 49 570                       |
| Postes HTA-BT                           | 86 580                 | 60 305         | 26 275                 | 125 716                | 27 767                       |
| Transformateurs HTA-BT                  | 25 385                 | 14 229         | 11 157                 | 37 129                 | 6 302                        |
| Comptage                                | 30 304                 | 2 022          | 28 282                 | 30 304                 | 0                            |
| <i>Dont compteurs Linky™</i>            | 27 948                 | 1 657          | 26 291                 | 27 948                 | 0                            |
| <i>Dont compteurs marché d'affaires</i> | 2 356                  | 365            | 1 991                  | 2 356                  | 0                            |
| Ouvrages collectifs de branchement*     | 61 881                 | 23 722         | 38 159                 | 77 129                 | 5 406                        |
| Autres biens localisés                  | 3 029                  | 1 604          | 1 424                  | 3 553                  | 407                          |
| Ouvrages de branchement non localisés   | 199 901                | 81 327         | 118 574                | 250 040                | 13 503                       |
| Comptage non localisés                  | 29 314                 | 20 867         | 8 447                  | 29 314                 | 0                            |
| Autres biens non localisés              | 2 917                  | 1 295          | 1 622                  | 2 986                  | 23                           |
| <b>Total</b>                            | <b>897 056</b>         | <b>430 275</b> | <b>466 781</b>         | <b>1 247 263</b>       | <b>197 703</b>               |

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2018, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

## MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

Périodiquement, Enedis s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Les travaux d'individualisation menés actuellement vont notamment permettre d'affiner ces paramètres dans le temps pour un plus juste reflet de la réalité patrimoniale.

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

| VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018 (en k€) (MISE EN SERVICE) |                                      |                   |                     |                                            |                          |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                                                                                                 | Valeur brute au 01/01/2018 pro forma | Impact inventaire | Apports Enedis nets | Apports externes nets (concedants & tiers) | Retraits en valeur brute | Valeur brute au 31/12/2018 |
| Canalisations HTA                                                                               | 224 843                              | -                 | 9 236               | 970                                        | -1 165                   | 233 883                    |
| <i>Dont aérien</i>                                                                              | 275                                  | -                 | 0                   | 0                                          | 0                        | 275                        |
| <i>Dont souterrain</i>                                                                          | 224 567                              | -                 | 9 236               | 970                                        | -1 165                   | 233 608                    |
| Canalisations BT                                                                                | 217 540                              | -                 | 5 958               | 841                                        | -478                     | 223 861                    |
| <i>Dont aérien</i>                                                                              | 21 808                               | -                 | 129                 | 14                                         | -258                     | 21 693                     |
| <i>Dont souterrain</i>                                                                          | 195 732                              | -                 | 5 829               | 827                                        | -220                     | 202 168                    |
| Postes HTA-BT                                                                                   | 83 356                               | -                 | 2 212               | 153                                        | 858                      | 86 580                     |
| Transformateurs HTA-BT                                                                          | 25 063                               | -                 | 586                 | 6                                          | -269                     | 25 385                     |
| Comptage                                                                                        | 15 408                               | 2 230             | 12 727              | 0                                          | -61                      | 30 304                     |
| <i>Dont compteurs Linky™</i>                                                                    | 15 408                               | 0                 | 12 575              | 0                                          | -36                      | 27 948                     |
| <i>Dont compteurs marché d'affaires</i>                                                         | 0                                    | 2 230             | 152                 | 0                                          | -26                      | 2 356                      |
| Ouvrages collectifs de branchement*                                                             | 0                                    | 60 702            | 1 178               | 5                                          | -4                       | 61 881                     |
| Autres biens localisés                                                                          | 2 497                                | 692               | 232                 | 0                                          | -393                     | 3 029                      |
| Comptage non localisé                                                                           | 35 941                               | -2 925            | 694                 | 0                                          | -4 396                   | 29 314                     |
| Ouvrages de branchements non localisés                                                          | 261 378                              | -68 962           | 6 620               | 865                                        | 0                        | 199 901                    |
| Autres biens non localisés                                                                      | 3 041                                | 0                 | 379                 | 0                                          | -503                     | 2 917                      |
| <b>Total</b>                                                                                    | <b>869 067</b>                       | <b>-8 263</b>     | <b>39 825</b>       | <b>2 839</b>                               | <b>-6 412</b>            | <b>897 056</b>             |

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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

Les **apports Enedis nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'Enedis dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'Enedis au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes. A noter qu'en 2018,

les apports Enedis nets tiennent compte du passage en concession des concentrateurs des compteurs Linky.

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 (INCLUANT DES VALEURS PRO-FORMA\* POUR LES OUVRAGES COLLECTIFS DE BRANCHEMENT)

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

| DROITS SUR LES OUVRAGES EXISTANTS (en k€) (CONCESSION)          |         |         |                  |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|
|                                                                 | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
| Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)     | 450 448 | 466 781 | 3,6%             |
| Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x) | 241 445 | 266 193 | 10,3%            |

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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

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

| DROITS SUR LES OUVRAGES FUTURS (en k€) (CONCESSION)       |         |         |                  |
|-----------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|
|                                                           | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
| Amortissement du financement du concédant (compte 229541) | 177 567 | 180 873 | 1,9%             |

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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.

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

| MONTANT DES DROITS DU CONCÉDANT (en k€) (CONCESSION) |         |         |                  |
|------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|
|                                                      | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
| Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x   | 386 571 | 381 461 | -1,3%            |

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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

| PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION) |         |         |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                    | 2017    | 2018    |
| Provision                                          | 198 608 | 197 703 |

**Nota : Les ouvrages collectifs de branchement mentionnés dans le tableau ci-dessus affichent une valeur pro-forma qui intègre les écritures complémentaires enregistrées en mai 2019 sur ces ouvrages.**

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

## 4.3. Les flux financiers de la concession

### LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

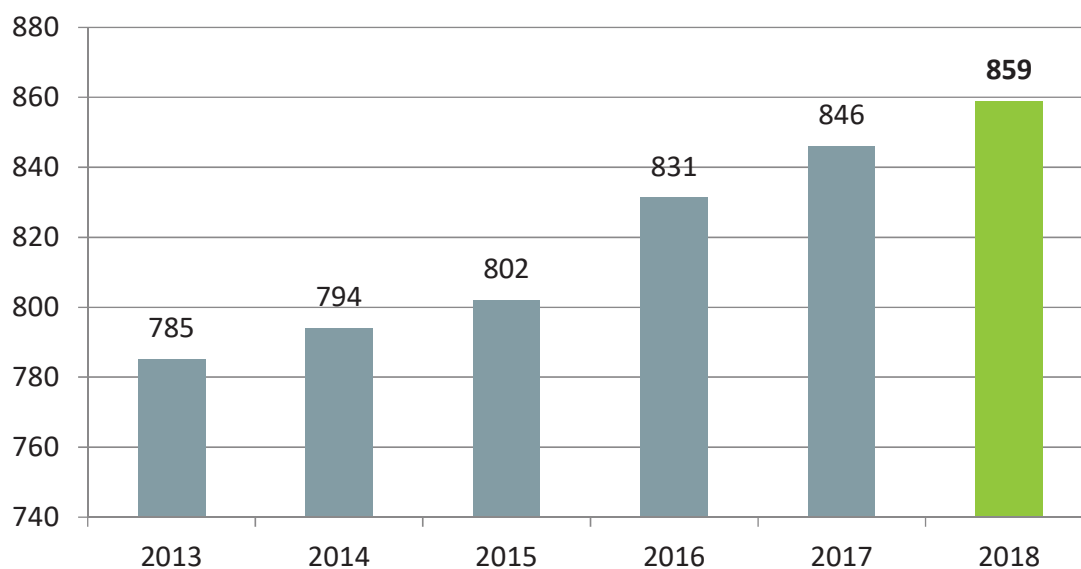
#### Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant

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

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

|         | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
|---------|---------|---------|------------------|
| Part R1 | 846 112 | 859 435 | 1,6%             |

#### Evolution de la Redevance R1 (en K€)



Le montant de la redevance de fonctionnement s'élève à 859 k€ pour l'année 2018, soit une augmentation de 1,6%.

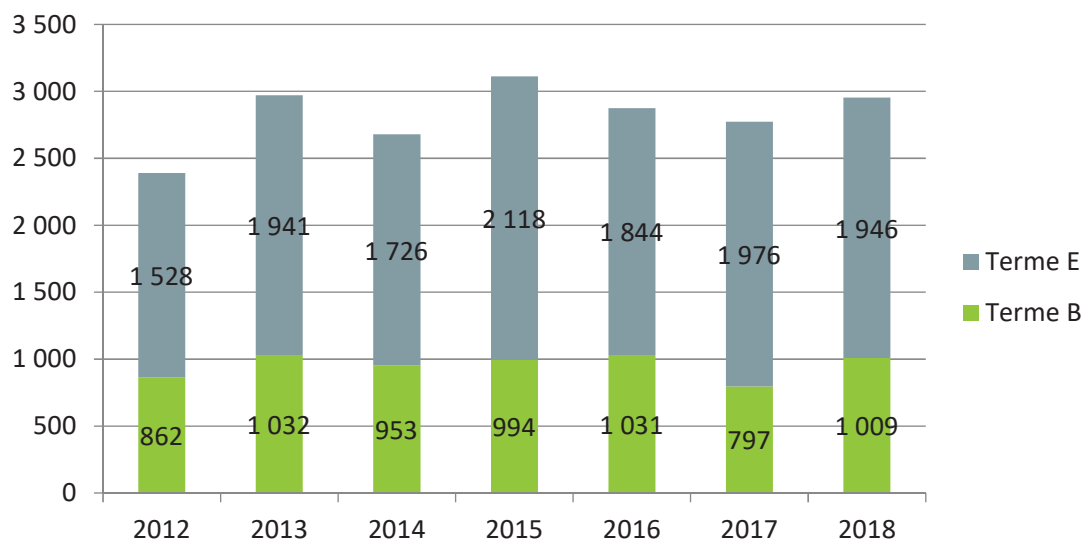
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

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

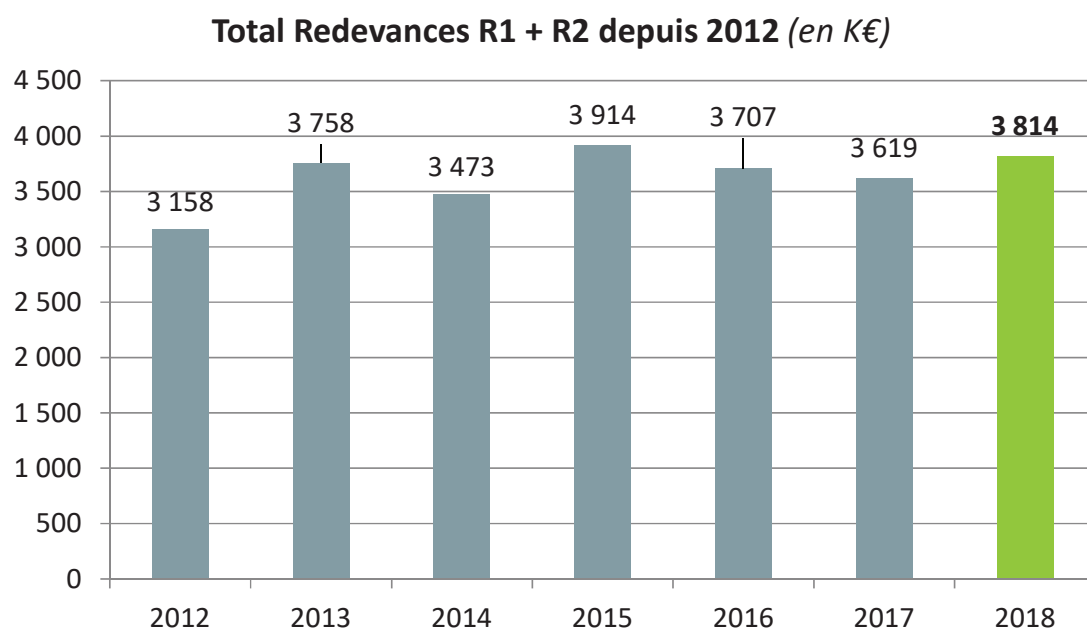
La part R2 de la redevance, dite « d'investissement », représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées par l'autorité concédante et certaines recettes perçues par celle-ci durant l'année N-2.

| MONTANT DE LA PART R2 (en €) (CONCESSION) |           |           |                  |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
|                                           | 2017      | 2018      | Variation (en %) |
| Part R2                                   | 2 772 557 | 2 954 934 | 6,6%             |

## Evolution de la Redevance R2 (en K€)



Le montant de la redevance d'investissement versé à l'autorité concédante pour l'année 2018 et de 2 955 k€, soit une augmentation de 6,6% par rapport à l'année 2016. 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.



Le montant global des redevances R1 et R2 perçues au titre de l'année 2018 par le Sigeif s'élève à 3 814 k€ pour l'année 2018, soit une augmentation de 5,4% par rapport à 2017.

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

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

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

|                                     | 2017      | 2018      | Variation (en %) |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
| Article 8 « Travaux environnement » | 1 981 769 | 1 998 203 | 0,8%             |

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



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

- 1. Les indicateurs de suivi de l'activité** **114**
- 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018** **126**

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

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

#### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2018

| PATRIMOINE CONCÉDÉ                   |       |       |       |       |       |              |                |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                      | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018         | Variation en % |
| Postes Distribution Publique         | 4 520 | 4 556 | 4 627 | 4 497 | 4 535 | <b>4 561</b> | 0,8%           |
| Réseau Haute Tension A (km)          | 3 588 | 3 609 | 3 698 | 3 702 | 3 714 | <b>3 729</b> | 0,3%           |
| Dont réseau HTA aérien (km)          | 13    | 13    | 13    | 13    | 13    | <b>13</b>    | 0,0%           |
| Réseau Basse Tension (km)            | 4 941 | 4 963 | 5 062 | 5 083 | 5 103 | <b>5 114</b> | 0,4%           |
| Dont réseau BT aérien (km)           | 1 341 | 1 317 | 1 324 | 1 313 | 1 300 | <b>1 283</b> | -1,0%          |
| Dont réseau BT aérien nu (km)        | 579   | 567   | 568   | 562   | 555   | <b>547</b>   | -1,2%          |
| Dont réseau BT aérien nu faible (km) | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | <b>7</b>     | -2,7%          |
| % de réseau aérien / réseau total    | 15,9% | 15,5% | 15,3% | 15,1% | 14,9% | <b>14,7%</b> | -1,3%          |

| RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION) |           |                  |                  |
|--------------------------------|-----------|------------------|------------------|
|                                | 2017      | 2018             | Variation (en %) |
| Réseau souterrain              | 3 700 568 | <b>3 715 804</b> | <b>0,4%</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               | 3 714 024 | <b>3 729 260</b> | <b>0,4%</b>      |
| Taux d'enfouissement HTA       | 99,6%     | <b>99,6%</b>     | <b>0,0%</b>      |

| POSTES HTA-BT (en nb) (CONCESSION)      |       |              |                  |
|-----------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                         | 2017  | 2018         | Variation (en %) |
| Postes situés dans une commune rurale*  | 0     | <b>0</b>     | <b>-</b>         |
| Postes situés dans une commune urbaine* | 4 535 | <b>4 561</b> | <b>0,6%</b>      |
| Total postes HTA-BT                     | 4 535 | <b>4 561</b> | <b>0,6%</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              | 2 255 | <b>2 251</b> | <b>-0,2%</b>     |
| Dont autres postes                      | 2 244 | <b>2 274</b> | <b>1,3%</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)

|                                          | 2017      | 2018             | Variation (en %) |
|------------------------------------------|-----------|------------------|------------------|
| Réseau souterrain                        | 3 802 852 | <b>3 830 831</b> | <b>0,7%</b>      |
| Réseau torsadé                           | 745 009   | <b>736 349</b>   | <b>-1,2%</b>     |
| Réseau aérien nu                         | 555 369   | <b>547 048</b>   | <b>-1,5%</b>     |
| <i>Dont fils nus de faibles sections</i> | 6 810     | <b>6 778</b>     | <b>-0,5%</b>     |
| Réseau total aérien                      | 1 300 378 | <b>1 283 397</b> | <b>-1,3%</b>     |
| Total réseau BT                          | 5 103 230 | <b>5 114 228</b> | <b>0,2%</b>      |
| Taux d'enfouissement BT                  | 74,5%     | <b>74,9%</b>     | <b>0,5%</b>      |

### DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

|                                                           | 2017 | 2018      |
|-----------------------------------------------------------|------|-----------|
| 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             | 487        | 522       | 400           |
| ≥ 10 ans et < 20 ans | 473        | 570       | 287           |
| ≥ 20 ans et < 30 ans | 1 009      | 1 263     | 671           |
| ≥ 30 ans et < 40 ans | 661        | 549       | 816           |
| ≥ 40 ans             | 1 099      | 2 209     | 2 387         |

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 2018

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

| CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION) |        |        |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                        | 2017   | 2018   |
| Souterrain                                             | 66 315 | 73 272 |
| Torsadé                                                | 0      | 0      |
| Aérien nu                                              | 0      | 0      |
| <b>Total</b>                                           | 66 315 | 73 272 |
| Dont pour information                                  |        |        |
| Extension                                              | 25 557 | 17 938 |
| Renouvellement*                                        | 17 802 | 23 719 |
| Renforcement                                           | 22 956 | 31 615 |

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

| CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION) |        |        |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                       | 2017   | 2018   |
| Souterrain                                            | 32 182 | 29 564 |
| Torsadé                                               | 843    | 1 427  |
| Aérien nu                                             | 0      | 0      |
| <b>Total</b>                                          | 33 025 | 30 991 |
| Dont pour information                                 |        |        |
| Extension                                             | 20 657 | 21 503 |
| Renouvellement*                                       | 11 095 | 8 586  |
| Renforcement                                          | 1 273  | 902    |

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

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

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

| COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)  |       |              |                  |
|----------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                              | 2017  | 2018         | Variation (en %) |
| Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau | 7,6   | <b>7,7</b>   | <b>1,4%</b>      |
| <i>Dont réseau aérien</i>                    | 0,3   | <b>0,2</b>   | <b>-36,6%</b>    |
| <i>Dont réseau souterrain</i>                | 6,0   | <b>6,5</b>   | <b>9,1%</b>      |
| Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau  | 13,1  | <b>15,1</b>  | <b>15,3%</b>     |
| <i>Dont réseau aérien</i>                    | 2,4   | <b>2,9</b>   | <b>18,3%</b>     |
| <i>Dont réseau souterrain</i>                | 6,0   | <b>6,0</b>   | <b>0,1%</b>      |
| Nombre de coupures sur incident réseau       | 1 276 | <b>1 527</b> | <b>19,7%</b>     |
| <i>Longues (&gt; à 3 min)</i>                | 951   | <b>1 060</b> | <b>11,5%</b>     |
| <i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>               | 325   | <b>467</b>   | <b>43,7%</b>     |

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

| COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION) |      |            |                  |
|------------------------------------|------|------------|------------------|
|                                    | 2017 | 2018       | Variation (en %) |
| Nombre de coupures pour travaux    | 376  | <b>313</b> | <b>-16,8%</b>    |
| <i>Nombre sur réseau BT</i>        | 342  | <b>286</b> | <b>-16,4%</b>    |
| <i>Nombre sur réseau HTA</i>       | 34   | <b>27</b>  | <b>-20,6%</b>    |
| Temps moyen                        | 8    | <b>11</b>  | <b>29,1%</b>     |

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

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

| NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)                                                                                               |        |        |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------------|
|                                                                                                                                 | 2017   | 2018   | Variation (en %) |
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> 3 min), toutes causes confondues                                                     | 361    | 998    | 176,5%           |
| Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à un incident situé en amont du réseau BT               | 0      | 683    | -                |
| Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues                                              | 0      | 0      | -                |
| Affectés par plus de 4 coupures brèves toutes causes confondues                                                                 | 8 022  | 9 576  | 19,4%            |
| Coupés pendant plus de 3h, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues                                               | 37 850 | 43 432 | 14,7%            |
| 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 | 9 675  | 13 126 | 35,7%            |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues                                                         | 9 079  | 17 438 | 92,1%            |

\*Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés dans plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4). En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

### La fréquence des coupures

| FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)                                      |      |      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
|                                                                          | 2017 | 2018 | Variation (en %) |
| Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues     | 0,6  | 0,7  | 8,4%             |
| Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues | 0,7  | 0,8  | 1,3%             |

## LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

| DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION) |      |      |
|------------------------------------------------------|------|------|
|                                                      | 2017 | 2018 |
| Taux de départs BT > 10 %                            | 0,0% | 0,7% |
| Taux de départs HTA > 5 %                            | 0,5% | 0,7% |

## 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

| VERSEMENTS ARTICLE 8 DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2018 |                          |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Communes                                                 | Montant article 8 (en €) |
| <b>AULNAY-SOUS-BOIS</b>                                  | <b>123 664</b>           |
| Rue de la Concorde                                       | 50 285                   |
| Rue des Frères d'Aspis (A.France-Concorde)               | 32 321                   |
| Rue Jean Charcot                                         | 41 058                   |
| <b>BOISSY-SAINT-LEGER</b>                                | <b>62 967</b>            |
| Rue de Maison Blanche                                    | 62 967                   |
| <b>CARRIERES-SUR-SEINE</b>                               | <b>114 540</b>           |
| Avenue Gabriel Péri T3                                   | 78 262                   |
| Rue Louis Leroux                                         | 36 278                   |
| <b>CHATOU</b>                                            | <b>43 256</b>            |
| Rue Georges Clémenceau                                   | 43 256                   |
| <b>CHENNEVIERES-SUR-MARNE</b>                            | <b>260 773</b>           |
| Avenue de Coeuilly                                       | 44 772                   |
| Avenue Jeanne                                            | 88 624                   |
| Rue Aristide Briand                                      | 43 999                   |
| Rue du Pont                                              | 83 379                   |
| <b>COURTRY</b>                                           | <b>19 854</b>            |
| Route de Montfermeil                                     | 19 854                   |
| <b>FONTENAY-LE-FLEURY</b>                                | <b>33 070</b>            |
| Avenue de la République                                  | 15 890                   |
| Rue François Mansart                                     | 17 181                   |
| <b>JOUY-EN-JOSAS</b>                                     | <b>27 619</b>            |
| Avenue Jean Jaurès T2                                    | 27 619                   |
| <b>LE BLANC-MESNIL</b>                                   | <b>187 604</b>           |
| Avenue des Fleurs                                        | 30 036                   |
| Avenue Marne /Imp. Adjacente                             | 76 160                   |
| Rue Joseph Lebrix                                        | 27 286                   |
| Rue Maxime Gorki T2                                      | 54 123                   |
| <b>LE CHESNAY</b>                                        | <b>13 816</b>            |
| Sente maison Blanche                                     | 13 816                   |

**VERSEMENTS ARTICLE 8 DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2018**

| <b>Communes</b>                          | <b>Montant article 8 (en €)</b> |
|------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>LE RAINCY</b>                         | <b>40 515</b>                   |
| Allée Clémencet                          | 40 515                          |
| <b>LE VESINET</b>                        | <b>96 915</b>                   |
| Allée Garibaldi                          | 13 984                          |
| Boulevard Carnot                         | 45 040                          |
| Rue Camille Saulnier                     | 37 890                          |
| <b>LIMEIL-BREVANNES</b>                  | <b>56 944</b>                   |
| Avenue du Président Wilson               | 56 944                          |
| <b>MAISONS-LAFFITTE</b>                  | <b>37 485</b>                   |
| Passage du Tripot                        | 16 766                          |
| Rue Laffitte                             | 20 719                          |
| <b>MANDRES-LES-ROSES</b>                 | <b>31 542</b>                   |
| Rue Rochopt                              | 31 542                          |
| <b>MASSY</b>                             | <b>16 719</b>                   |
| Rue du pont de Pierre                    | 16 719                          |
| <b>MONTESSON</b>                         | <b>29 555</b>                   |
| Rue Maurice Berteaux                     | 29 555                          |
| <b>NEUILLY-PLAISANCE</b>                 | <b>33 425</b>                   |
| Avenue Victor Hugo (Quinet-Place Eglise) | 33 425                          |
| <b>NOISY-LE-GRAND</b>                    | <b>60 090</b>                   |
| Rue des Bas Heurts                       | 14 563                          |
| ZAC Clos d'Ambert (Reims-Ferry-Justice)  | 45 527                          |
| <b>RUEIL-MALMAISON</b>                   | <b>125 555</b>                  |
| Avenue du Mont Valérien                  | 48 793                          |
| Rue Paul Kock                            | 17 880                          |
| Rue Xavier de Maistre                    | 58 883                          |
| <b>SAINT-CYR-L'ECOLE</b>                 | <b>24 783</b>                   |
| Allée des Cottages                       | 9 336                           |
| Allée Langlois                           | 15 447                          |
| <b>SEVRES</b>                            | <b>178 253</b>                  |
| Rue Albert Dammouse                      | 25 677                          |
| Rue Benoît Malon                         | 39 285                          |
| Rues des Bas Tillets et Anatole France   | 113 291                         |

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

| VERSEMENTS ARTICLE 8 DU CONCESSIONNAIRE RÉALISÉS EN 2018 |                          |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Communes                                                 | Montant article 8 (en €) |
| <b>VAUCRESSON</b>                                        | <b>73 319</b>            |
| Avenue Celle St Cloud                                    | 10 082                   |
| Avenue de Rueil                                          | 32 350                   |
| Avenue Foch T2                                           | 30 887                   |
| <b>VERRIERES-LE-BUISSON</b>                              | <b>6 256</b>             |
| Allée du Champs de Mars                                  | 6 256                    |
| <b>VERSAILLES</b>                                        | <b>168 413</b>           |
| Rue de la Fontaine                                       | 135 337                  |
| Rue de la Fontaine TC1                                   | 33 076                   |
| <b>VILLE-D'AVRAY</b>                                     | <b>23 580</b>            |
| Chemin des Closeaux                                      | 23 580                   |
| <b>VIROFLAY</b>                                          | <b>107 688</b>           |
| Rue du Louvres                                           | 49 130                   |
| Rues G Clémenceau Pdt Doumer                             | 58 558                   |
| <b>Total</b>                                             | <b>1 998 203</b>         |



## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

| NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)                              |       |       |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|
|                                                                                  | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
| En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA                                            | 1 386 | 1 149 | -17,1%           |
| <i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>               | 881   | 753   | -14,5%           |
| <i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>                | 98    | 83    | -15,3%           |
| <i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i> | 407   | 313   | -23,1%           |
| En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA                               | 184   | 148   | -19,6%           |
| En HTA                                                                           | 41    | 44    | 7,3%             |
| Nombre total des raccordements neuf réalisés                                     | 1 611 | 1 341 | -16,8%           |

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 71,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-dommage dit DT/DICT et coordination sécurité sur les chantiers, émergence des contraintes amiante) qui structurellement allongent les délais.

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

| DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)            |      |      |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
|                                                                                       | 2017 | 2018 | Variation (en %) |
| Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT $\leq$ 36 kVA | 64   | 77   | 20,3%            |

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

### L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

Ainsi le délai moyen constaté en 2018 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 27,8 jours calendaires (contre 32,3 jours en 2017).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a fortement diminué en 2018 ; il ressort à 18,2 jours calendaires (contre 34 jours en 2017).

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

| CONSUMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION) |       |              |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                                                                             | 2017  | 2018         | Variation (en %) |
| Taux de devis envoyés dans les délais                                                       | 50,4% | <b>61,7%</b> | <b>22,5%</b>     |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)                                         | 54    | <b>44</b>    | <b>-18,4%</b>    |

| PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION) |       |              |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                                                               | 2017  | 2018         | Variation (en %) |
| Taux de devis envoyés dans les délais                                         | 72,5% | <b>76,3%</b> | <b>5,1%</b>      |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)                           | 26    | <b>19</b>    | <b>-25,6%</b>    |

### LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

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

|                                         | 2017 | 2018 | Variation (en %) |
|-----------------------------------------|------|------|------------------|
| Raccordements sans adaptation de réseau | 87   | 139  | 59,8%            |
| Raccordements avec adaptation de réseau | 0    | 0    | -                |

## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2018.

### 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 RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS |                      |                                         |            |          |             |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------|----------|-------------|
| Tension                                                          | Communes             | Libellé de l'affaire                    | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
| HTA                                                              | MASSY                | Raccordement clients HTA                | 0          | 130      | 1 519 020   |
| BT                                                               | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 277 918     |
| BT                                                               | MITRY-MORY           | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 955      | 174 462     |
| BT                                                               | CARRIERES-SUR-SEINE  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 168 103     |
| HTA                                                              | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Raccordement clients HTA                | 0          | 0        | 131 128     |
| BT                                                               | SEVRAN               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -6         | 212      | 116 491     |
| BT                                                               | CHELLES              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 671      | 106 988     |
| HTA                                                              | MASSY                | Raccordement clients HTA                | 0          | 888      | 98 022      |
| BT                                                               | RUEIL-MALMAISON      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 30       | 96 658      |
| BT                                                               | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 535      | 96 215      |
| BT                                                               | MORANGIS             | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 315      | 92 410      |
| BT                                                               | BOISSY-SAINT-LEGER   | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 88 524      |
| BT                                                               | COURTRY              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 515      | 78 779      |
| BT                                                               | BROU-SUR-CHANTEREINE | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 1 046    | 77 054      |
| HTA                                                              | CHELLES              | Raccordement clients HTA                | 0          | 0        | 77 033      |
| HTA                                                              | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement des ZAC                    | 0          | 820      | 76 727      |
| BT                                                               | VILLE-D'AVRAY        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 302      | 76 404      |
| BT                                                               | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 76 249      |
| BT                                                               | SERVON               | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 1 891    | 71 999      |
| BT                                                               | LIVRY-GARGAN         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -3         | 370      | 71 119      |
| BT                                                               | SAULX-LES-CHARTREUX  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 877      | 70 396      |
| BT                                                               | CHELLES              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -12        | 516      | 69 757      |
| BT                                                               | MEUDON               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 450      | 67 648      |
| BT                                                               | RUEIL-MALMAISON      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 63 149      |
| BT                                                               | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Raccordement clients BT >= 120kVA       | -30        | 175      | 61 870      |

## LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS

| Tension | Communes               | Libellé de l'affaire                    | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
|---------|------------------------|-----------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | LE BLANC-MESNIL        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 185      | 61 673      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 357      | 61 384      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 97       | 61 277      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS       | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 60 820      |
| BT      | LIVRY-GARGAN           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 160      | 60 052      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 154      | 59 926      |
| BT      | MASSY                  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 59 886      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON        | Raccordement ordement des ZAC           | 0          | 0        | 59 829      |
| BT      | MONTFERMEIL            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -4         | 146      | 57 246      |
| BT      | CROISSY-SUR-SEINE      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 50       | 56 367      |
| BT      | MASSY                  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 55 374      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND         | Raccordement clients HTA                | 0          | 604      | 53 701      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 52 779      |
| BT      | CHATOU                 | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 52 316      |
| BT      | LIVRY-GARGAN           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 130      | 52 312      |
| BT      | BROU-SUR-CHANTEREINE   | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 286      | 50 334      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 48 034      |
| BT      | MEUDON                 | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 410      | 47 820      |
| BT      | COURTRY                | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 347      | 47 168      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 46 527      |
| BT      | LONGJUMEAU             | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 160      | 46 484      |
| BT      | MITRY-MORY             | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 477      | 45 189      |
| BT      | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -5         | 96       | 45 115      |
| BT      | ROCQUENCOURT           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 165      | 44 545      |
| BT      | SERVON                 | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 182      | 44 485      |
| BT      | MONTFERMEIL            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -5         | 20       | 44 266      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 252      | 44 086      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 320      | 41 935      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE     | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 0        | 41 503      |
| BT      | SAINT-CLOUD            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | -213       | 113      | 40 937      |
| BT      | VAIRES-SUR-MARNE       | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 53       | 40 559      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 40 454      |
| BT      | VIROFLAY               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé | 0          | 0        | 39 214      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE     | Raccordement clients BT >= 120kVA       | 0          | 156      | 38 898      |

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

### LES TRAVAUX DE RACCORDEMENTS DES CONSOMMATEURS ET PRODUCTEURS

| Tension | Communes            | Libellé de l'affaire                                        | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
|---------|---------------------|-------------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | MONTFERMEIL         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | -4         | 83       | 38 797      |
| BT      | SEVRAN              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 38 314      |
| BT      | SEVRAN              | Raccordement clients BT >= 120kVA                           | 0          | 311      | 37 712      |
| BT      | SERVON              | Raccordement BT inf.36 bchts seuls coll/gpé                 | 0          | 332      | 37 645      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 95       | 37 121      |
| HTA     | MEUDON              | Raccordement clients HTA                                    | 0          | 0        | 37 102      |
| BT      | LIVRY-GARGAN        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 36 769      |
| BT      | VILLEPINTE          | Raccordement client BT <= 36kVA avec extension(site indiv.) | -300       | 670      | 35 969      |
| HTA     | MASSY               | Raccordement ordement des ZAC                               | 0          | 140      | 35 898      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS    | Raccordement BT inf.36 bchts seuls coll/gpé                 | -194       | 190      | 35 707      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 65       | 35 646      |
| BT      | FONTENAY-LE-FLEURY  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 35 545      |
| BT      | CHAVILLE            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 40       | 34 831      |
| BT      | SERVON              | Raccordement ordement des ZAC                               | 0          | 0        | 34 628      |
| BT      | LE RAINCY           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 375      | 34 606      |
| BT      | MONTFERMEIL         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 141      | 34 547      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 110      | 34 407      |
| BT      | CARRIERES-SUR-SEINE | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 34 313      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 6        | 33 809      |
| HTA     | GAGNY               | Raccordement clients HTA                                    | 0          | 60       | 33 743      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE   | Raccordement clients BT >= 120kVA                           | 0          | 50       | 33 699      |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS    | Raccordement clients HTA                                    | 0          | 826      | 32 212      |
| BT      | MITRY-MORY          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 31 637      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 31 385      |
| BT      | VERSAILLES          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 31 301      |
| BT      | LIMEIL-BREVANNES    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 320      | 31 139      |
| BT      | VERSAILLES          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 0        | 30 623      |
| BT      | CHELLES             | Raccordement clients BT >= 120kVA                           | 0          | 180      | 30 407      |
| BT      | VILLEPINTE          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 172      | 30 385      |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE | Raccordement clients BT >= 120kVA                           | 0          | 125      | 30 186      |
| BT      | VAUJOURS            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 222      | 30 141      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY | Raccordement clients BT >= 120kVA                           | 0          | 140      | 30 051      |
| BT      | BOIS-D'ARCY         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 793      | 29 742      |
| BT      | MORANGIS            | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                     | 0          | 15       | 29 738      |

# LES TRAVAUX DE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DE PRODUCTEURS

| Tension | Communes             | Libellé de l'affaire                         | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
|---------|----------------------|----------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 205      | 29 701      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 29 417      |
| BT      | SAINT-CLOUD          | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 107      | 28 899      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 1 251    | 28 895      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE   | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 0        | 28 814      |
| BT      | MASSY                | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 340      | 28 811      |
| HTA     | CHAMPLAN             | Raccordement clients HTA                     | 0          | 370      | 28 359      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Raccordement ordement des ZAC                | 0          | 0        | 28 149      |
| BT      | CHELLES              | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA  | 0          | 165      | 27 979      |
| HTA     | MONTESSON            | Raccordement clients HTA                     | 0          | 700      | 27 894      |
| BT      | SERVON               | Raccordement clientBT <= 36kVA avec extensio | 0          | 1436     | 27 738      |
| BT      | CROISSY-SUR-SEINE    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 27 500      |
| BT      | EPINAY-SOUS-SENART   | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 196      | 27 475      |
| BT      | CHATOU               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 225      | 27 011      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 0        | 26 968      |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement clients HTA                     | -15        | 70       | 26 696      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 26 344      |
| BT      | CARRIERES-SUR-SEINE  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 80       | 26 261      |
| BT      | VERSAILLES           | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 49       | 25 362      |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement clients HTA                     | -3         | 164      | 25 098      |
| BT      | VILLEPINTE           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 194      | 24 786      |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE  | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA  | 0          | 0        | 24 354      |
| HTA     | VERSAILLES           | Raccordement clients HTA                     | 0          | 0        | 24 274      |
| BT      | LIVRY-GARGAN         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | -5         | 20       | 23 985      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 23 935      |
| BT      | CHELLES              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 229      | 23 929      |
| BT      | BROU-SUR-CHANTEREINE | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA  | 0          | 137      | 23 841      |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement clients HTA                     | 0          | 208      | 23 574      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND       | Raccordement clients BT >= 120kVA            | 0          | 529      | 23 414      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 23 410      |
| BT      | MONTFERMEIL          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | -10        | 392      | 23 394      |
| BT      | VERSAILLES           | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 0        | 23 134      |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE  | Raccordement clientBT <= 36kVA avec extensio | 0          | 273      | 22 906      |
| BT      | LIVRY-GARGAN         | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé      | 0          | 245      | 22 898      |

## 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                                                               | MEUDON              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 0        | 22 879      |
| BT                                                               | BOIS-D'ARCY         | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA                | 0          | 561      | 22 877      |
| BT                                                               | MITRY-MORY          | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA                | 0          | 116      | 22 573      |
| BT                                                               | MEUDON              | Raccordement clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.) | 0          | 115      | 22 436      |
| BT                                                               | ORSAY               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé .                  | 0          | 0        | 22 229      |
| BT                                                               | RUEIL-MALMAISON     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 0        | 22 206      |
| BT                                                               | LIVRY-GARGAN        | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 126      | 22 191      |
| HTA                                                              | MASSY               | Raccordement ordement des ZAC                              | 0          | 0        | 21 860      |
| BT                                                               | NOISY-LE-GRAND      | Raccordement clients BT >= 120kVA                          | 0          | 100      | 21 778      |
| BT                                                               | ORSAY               | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 0        | 21 477      |
| BT                                                               | LE VESINET          | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | -28        | 310      | 21 387      |
| BT                                                               | MONTFERMEIL         | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA                | 0          | 45       | 21 350      |
| BT                                                               | CHELLES             | Raccordement clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.) | 0          | 0        | 20 888      |
| HTA                                                              | MORANGIS            | Raccordement clients HTA                                   | 0          | 130      | 20 685      |
| BT                                                               | MEUDON              | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 0        | 20 363      |
| BT                                                               | LE BLANC-MESNIL     | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | -97        | 140      | 20 346      |
| BT                                                               | LIMEIL-BREVANNES    | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 161      | 20 328      |
| HTA                                                              | VELIZY-VILLACOUBLAY | Raccordement clients HTA                                   | 0          | 0        | 20 288      |
| BT                                                               | MEUDON              | Raccordement clients BT >= 120kVA                          | 0          | 150      | 20 281      |
| BT                                                               | LE VESINET          | Raccordement clients BT >= 120kVA                          | 0          | 160      | 20 211      |
| BT                                                               | ORSAY               | Raccordement clients BT > 36 kVA et <120kVA                | 0          | 110      | 20 186      |
| BT                                                               | TREMBLAY-EN-FRANCE  | Raccordement BT inf.36 kVA coll/ groupé                    | 0          | 108      | 20 144      |



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

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

| LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU |                        |                                                      |            |          |             |
|----------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| Tension                                            | Communes               | Libellé de l'affaire                                 | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
| HTA                                                | MASSY                  | Levée de contraintes réseau HTA                      | 0          | 0        | 1 563 489   |
| PS                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Continuité d'alimentation sources                    | 0          | 0        | 1 129 412   |
| HTA                                                | BOIS-D'ARCY            | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 915 429     |
| HTA                                                | BOIS-D'ARCY            | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 18 507   | 799 918     |
| HTA                                                | SAINT-CYR-L'ECOLE      | Levée de contraintes réseau HTA                      | 0          | 0        | 611 260     |
| HTA                                                | LONGJUMEAU             | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | -5         | 2 094    | 602 877     |
| PS                                                 | MASSY                  | Fiabilisation postes sources en zone urbaine dense   | 0          | 0        | 552 683     |
| PS                                                 | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Levée de contraintes sources (U ou I)                | 0          | 0        | 514 497     |
| BT                                                 | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | -664       | 681      | 442 034     |
| BT                                                 | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 384 820     |
| HTA                                                | BOIS-D'ARCY            | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 379 367     |
| HTA                                                | VERSAILLES             | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 378 407     |
| PS                                                 | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Remplacmnt pr obsolescence du CC des PS (PCCN)       | 0          | 0        | 365 570     |
| HTA                                                | MORANGIS               | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 357 654     |
| PS                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Fiabilisation postes sources en zone urbaine dense   | 0          | 0        | 345 458     |
| HTA                                                | RUEIL-MALMAISON        | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 3 850    | 327 056     |
| HTA                                                | WISSOUS                | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 319 222     |
| HTA                                                | VERSAILLES             | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 277 984     |
| BT                                                 | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 175      | 273 838     |
| PS                                                 | MASSY                  | Remplacement pr obsolescence du CC des PS (PCCN)     | 0          | 0        | 271 258     |
| HTA                                                | NOISY-LE-GRAND         | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 256 358     |
| BT                                                 | VERSAILLES             | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone Enedis | 0          | 385      | 233 614     |
| BT                                                 | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 500      | 225 795     |
| HTA                                                | MORANGIS               | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 218 442     |
| PS                                                 | MASSY                  | PDV HTA aérienne et postes sources                   | 0          | 0        | 213 144     |

## 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     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 194 911     |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND      | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | 0          | 0        | 194 455     |
| BT      | RUEIL-MALMAISON     | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 182 492     |
| HTA     | CHELLES             | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | 0          | 645      | 182 051     |
| HTA     | ORSAY               | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | -1957      | 3 392    | 177 917     |
| HTA     | VERSAILLES          | Continuité d'alimentation réseau                  | 0          | 1 297    | 162 657     |
| PS      | BALLAINVILLIERS     | Levée de contraintes sources (U ou I)             | 0          | 0        | 161 169     |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 158 778     |
| HTA     | VIROFLAY            | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 145 663     |
| HTA     | ORSAY               | Continuité d'alimentation réseau                  | -7460      | 5 841    | 142 613     |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND      | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | 0          | 0        | 138 302     |
| BT      | MEUDON              | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 137 570     |
| HTA     | ORSAY               | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | -569       | 1 790    | 137 281     |
| HTA     | VILLEBON-SUR-YVETTE | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 134 874     |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 750      | 133 409     |
| BT      | CHELLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 131 566     |
| HTA     | SAINT-CYR-L'ECOLE   | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 125 724     |
| HTA     | VILLEBON-SUR-YVETTE | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | 0          | 1 575    | 121 397     |
| BT      | SEVRAN              | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 362      | 118 024     |
| HTA     | CHAMPLAN            | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | -724       | 635      | 117 853     |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 114 033     |
| HTA     | SAINT-CYR-L'ECOLE   | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 112 521     |
| HTA     | SAINT-CLOUD         | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 106 656     |
| HTA     | CHAVILLE            | Levée de contraintes réseau HTA                   | 0          | 0        | 97 618      |
| BT      | VAUCRESSON          | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 96 219      |
| HTA     | SAINT-CYR-L'ECOLE   | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | 86 748      |
| PS      | GARCHES             | PDV HTA aérienne et postes sources                | 0          | 0        | 85 777      |
| BT      | MEUDON              | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 84 957      |
| HTA     | SAINT-CLOUD         | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 25       | 83 431      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 11 900   | 79 835      |
| HTA     | LE RAINCY           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | -377       | 380      | 70 454      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | -55        | 250      | 69 629      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 7 160    | 68 913      |
| PS      | MASSY               | Conduite des actifs sources transférés par le RTE | 0          | 0        | 65 983      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE   | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | 64 674      |

## LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

| Tension | Communes             | Libellé de l'affaire                                 | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
|---------|----------------------|------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | CHELLES              | Remplacement pour obsolescence réseau BT aérien      | 0          | 0        | 64 094      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND       | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone Enedis | 0          | 112      | 62 622      |
| BT      | MEUDON               | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 62 612      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 62 143      |
| HTA     | MITRY-MORY           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -3 028     | 2 843    | 61 068      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 58 558      |
| BT      | MAROLLES-EN-BRIE     | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone Enedis | 0          | 0        | 57 774      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 332      | 57 181      |
| HTA     | VAIRES-SUR-MARNE     | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -1 350     | 1 412    | 56 756      |
| HTA     | MITRY-MORY           | Automatisation                                       | 0          | 0        | 54 670      |
| HTA     | VILLEBON-SUR-YVETTE  | Continuité d'alimentation réseau                     | 0          | 376      | 54 357      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -2 002     | 1 048    | 53 177      |
| PS      | MASSY                | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 51 473      |
| PS      | CHELLES              | Continuité d'alimentation sources                    | 0          | 0        | 50 688      |
| HTA     | JOUY-EN-JOSAS        | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 50 290      |
| HTA     | VILLEPARISIS         | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -204       | 200      | 49 630      |
| BT      | LA CELLE-SAINT-CLOUD | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 156      | 49 115      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 47 207      |
| HTA     | MASSY                | Levée de contraintes réseau HTA                      | 0          | 1 545    | 47 137      |
| PS      | GARCHES              | Fiabilisation postes sources en zone urbaine dense   | 0          | 0        | 46 933      |
| HTA     | LE BLANC-MESNIL      | Automatisation                                       | -16        | 15       | 46 247      |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS     | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -269       | 265      | 45 781      |
| HTA     | VILLEPINTE           | Continuité d'alimentation réseau                     | 0          | 0        | 45 323      |
| HTA     | CHELLES              | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -1 350     | 1 412    | 45 202      |
| HTA     | LE BLANC-MESNIL      | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -560       | 710      | 45 162      |
| BT      | LA CELLE-SAINT-CLOUD | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | -148       | 175      | 43 837      |
| HTA     | VERSAILLES           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 41 804      |
| HTA     | VAIRES-SUR-MARNE     | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -444       | 511      | 41 355      |
| BT      | LA CELLE-SAINT-CLOUD | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 161      | 41 245      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 40 436      |
| HTA     | LE CHESNAY           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 40 200      |
| HTA     | ORSAY                | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | -975       | 875      | 39 126      |
| BT      | CARRIERES-SUR-SEINE  | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | -155       | 90       | 37 097      |
| PS      | EPINAY-SOUS-SEINE    | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 34 343      |
| HTA     | CROISSY-SUR-SEINE    | Automatisation                                       | 0          | 0        | 32 790      |

## 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 (€) |
|---------|------------------------|------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT aérien      | 0          | 0        | 32 479      |
| BT      | VAUJOURS               | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 32 469      |
| MSL     | SEVRAN                 | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 32 455      |
| HTA     | BOIS-D'ARCY            | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 234      | 32 102      |
| HTA     | MONTFERMEIL            | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 31 557      |
| HTA     | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 30 908      |
| HTA     | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 30 788      |
| PS      | NOISY-LE-GRAND         | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 30 722      |
| HTA     | NEUILLY-PLAISANCE      | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 29 837      |
| PS      | SEVRAN                 | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 29 111      |
| HTA     | MEUDON                 | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 0        | 28 903      |
| HTA     | MASSY                  | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 0        | 28 682      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY    | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone Enedis | -373       | 415      | 28 621      |
| BT      | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | -969       | 2 766    | 28 242      |
| BT      | VERSAILLES             | Remplacement pour obsolescence réseau BT aérien      | 0          | 0        | 28 179      |
| HTA     | SEVRES                 | Automatisation                                       | -5         | 10       | 27 467      |
| HTA     | GAGNY                  | Automatisation                                       | 0          | 24       | 27 348      |
| MSL     | BALLAINVILLIERS        | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 26 668      |
| HTA     | LE RAINCY              | Automatisation                                       | 0          | 0        | 26 481      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND         | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 25 387      |
| MSL     | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 25 368      |
| BT      | CHELLES                | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone Enedis | 0          | 0        | 24 745      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON        | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense    | 0          | 3 085    | 24 582      |
| BT      | SAINT-CLOUD            | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | -75        | 69       | 24 173      |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON        | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout       | 0          | 820      | 23 916      |
| BT      | SAINT-CLOUD            | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 23 667      |
| PS      | VERSAILLES             | Fiabilisation postes sources en zone urbaine dense   | 0          | 0        | 23 045      |
| HTA     | NOISY-LE-GRAND         | Automatisation                                       | -16        | 20       | 22 529      |
| PS      | CHELLES                | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 22 474      |
| HTA     | LE CHESNAY             | Automatisation                                       | 0          | 0        | 22 379      |
| PS      | BALLAINVILLIERS        | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 22 338      |
| HTA     | MAISONS-LAFFITTE       | Automatisation                                       | 0          | 0        | 22 274      |
| MSL     | GARCHES                | Projets Smart Grids                                  | 0          | 0        | 21 799      |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE    | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout        | 0          | 0        | 21 513      |
| HTA     | SAINT-CYR-L'ECOLE      | Levée de contraintes réseau HTA                      | 0          | 618      | 20 862      |

#### LES TRAVAUX AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

| Tension | Commune             | Libellé de l'affaire                              | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€)   |
|---------|---------------------|---------------------------------------------------|------------|----------|---------------|
| HTA     | BOIS-D'ARCY         | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | 0          | 0        | <b>20 766</b> |
| HTA     | NEUILLY-PLAISANCE   | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout    | -829       | 676      | <b>20 454</b> |
| BT      | VILLEBON-SUR-YVETTE | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout     | 0          | 0        | <b>20 318</b> |
| HTA     | AULNAY-SOUS-BOIS    | Automatisation                                    | -11        | 10       | <b>20 193</b> |
| HTA     | RUEIL-MALMAISON     | Sécurisation postes sources en zone urbaine dense | -79        | 110      | <b>20 038</b> |

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

### 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 (€) |
| PS                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Traitement PS - PCB & désamiantage               | 0          | 0        | 298 592     |
| BT                                                                 | SEVRAN                 | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 149 253     |
| BT                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -5693      | 2425     | 141 816     |
| BT                                                                 | MONTESSEON             | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 480      | 140 649     |
| BT                                                                 | VERSAILLES             | Article 8                                        | -904       | 907      | 135 337     |
| BT                                                                 | SEVRES                 | Article 8                                        | -588       | 653      | 113 291     |
| BT                                                                 | MONTFERMEIL            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -370       | 430      | 111 076     |
| BT                                                                 | LE BLANC-MESNIL        | Article 8                                        | -784       | 675      | 106 362     |
| BT                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -1297      | 369      | 101 810     |
| HTA                                                                | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 94 951      |
| BT                                                                 | BOISSY-SAINT-LEGER     | Article 8                                        | -493       | 515      | 93 169      |
| BT                                                                 | CHENNEVIERES-SUR-MARNE | Article 8                                        | -48        | 601      | 88 624      |
| BT                                                                 | CARRIERES-SUR-SEINE    | Article 8                                        | -417       | 589      | 78 262      |
| BT                                                                 | VELIZY-VILLACOUBLAY    | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 76 143      |
| BT                                                                 | MONTFERMEIL            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -1289      | 957      | 65 152      |
| PS                                                                 | VERSAILLES             | Traitement PS - PCB & désamiantage               | 0          | 0        | 60 958      |
| BT                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Article 8                                        | -437       | 413      | 58 883      |
| BT                                                                 | SEVRAN                 | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 58 597      |
| BT                                                                 | VIROFLAY               | Article 8                                        | -342       | 265      | 58 558      |
| HTA                                                                | MASSY                  | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 265      | 57 722      |
| BT                                                                 | LIVRY-GARGAN           | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -80        | 100      | 54 880      |
| BT                                                                 | MONTFERMEIL            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 42       | 54 515      |
| BT                                                                 | VELIZY-VILLACOUBLAY    | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 54 232      |
| BT                                                                 | LE BLANC-MESNIL        | Article 8                                        | 0          | 370      | 54 123      |
| BT                                                                 | MONTESSEON             | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 260      | 52 810      |
| BT                                                                 | RUEIL-MALMAISON        | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 120      | 51 372      |

## LES TRAVAUX LIÉS AUX EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET RÉGLEMENTAIRES

| Tension | Communes              | Libellé de l'affaire                             | Dépose (m) | Pose (m) | Montant (€) |
|---------|-----------------------|--------------------------------------------------|------------|----------|-------------|
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS      | Article 8                                        | -354       | 215      | 50 285      |
| BT      | VERSAILLES            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 49 341      |
| BT      | VIROFLAY              | Article 8                                        | -273       | 272      | 49 130      |
| BT      | RUEIL-MALMAISON       | Article 8                                        | -326       | 347      | 48 793      |
| BT      | NOISY-LE-GRAND        | Article 8                                        | -908       | 655      | 45 527      |
| BT      | LE VESINET            | Article 8                                        | -436       | 396      | 45 040      |
| BT      | CHENNEVIERES-SUR-MARN | Article 8                                        | 0          | 290      | 44 772      |
| BT      | CHENNEVIERES-SUR-MARN | Article 8                                        | -300       | 200      | 43 999      |
| BT      | CHATOU                | Article 8                                        | -275       | 251      | 43 256      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS      | Article 8                                        | -163       | 417      | 41 058      |
| BT      | LE RAINCY             | Article 8                                        | -177       | 250      | 40 515      |
| BT      | CHELLES               | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 180      | 39 983      |
| BT      | CHELLES               | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -321       | 610      | 39 528      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE    | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 215      | 39 496      |
| BT      | SEVRES                | Article 8                                        | 0          | 185      | 39 285      |
| BT      | LE VESINET            | Article 8                                        | 0          | 336      | 37 890      |
| BT      | MITRY-MORY            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 109      | 37 840      |
| BT      | BALLAINVILLIERS       | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 55       | 37 309      |
| BT      | MITRY-MORY            | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -124       | 151      | 36 860      |
| BT      | CARRIERES-SUR-SEINE   | Article 8                                        | -266       | 184      | 36 278      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE    | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -11        | 222      | 34 993      |
| BT      | SAINT-CLOUD           | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 8        | 34 763      |
| BT      | LIVRY-GARGAN          | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 80       | 34 760      |
| BT      | NEUILLY-PLAISANCE     | Article 8                                        | -173       | 170      | 33 425      |
| BT      | VERSAILLES            | Article 8                                        | -250       | 202      | 33 076      |
| BT      | VAUCRESSON            | Article 8                                        | -310       | 278      | 32 350      |
| BT      | AULNAY-SOUS-BOIS      | Article 8                                        | 0          | 172      | 32 321      |
| BT      | MANDRES-LES-ROSES     | Article 8                                        | -125       | 230      | 31 542      |
| BT      | LONGJUMEAU            | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | -5         | 5        | 31 444      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL       | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -55        | 55       | 31 290      |

## 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      | VAUCRESSON           | Article 8                                        | -372       | 374      | 30 887      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Article 8                                        | -207       | 210      | 30 036      |
| BT      | EPINAY-SOUS-SENART   | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -116       | 105      | 30 013      |
| BT      | CHELLES              | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -81        | 130      | 29 862      |
| BT      | MONTESSON            | Article 8                                        | -201       | 220      | 29 555      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 28 683      |
| BT      | BOISSY-SAINT-LEGER   | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -351       | 85       | 28 675      |
| BT      | MITRY-MORY           | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -4204      | 3368     | 28 640      |
| BT      | MASSY                | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 0        | 27 938      |
| BT      | JOUY-EN-JOSAS        | Article 8                                        | -339       | 270      | 27 619      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Article 8                                        | -186       | 207      | 27 286      |
| BT      | SAINT-CYR-L'ECOLE    | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 0        | 26 916      |
| BT      | CHATOU               | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 25 968      |
| BT      | SEVRES               | Article 8                                        | -217       | 203      | 25 677      |
| BT      | LONGJUMEAU           | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 225      | 25 229      |
| HTA     | SEVRES               | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -1101      | 1702     | 24 978      |
| BT      | LE BLANC-MESNIL      | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 377      | 24 119      |
| BT      | LIMEIL-BREVANNES     | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 0        | 23 775      |
| BT      | VILLE-D'AVRAY        | Article 8                                        | 0          | 147      | 23 580      |
| BT      | TREMBLAY-EN-FRANCE   | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 22 609      |
| BT      | MONTFERMEIL          | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | -31        | 33       | 22 572      |
| BT      | VELIZY-VILLACOUBLAY  | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 0        | 22 080      |
| BT      | ORSAY                | Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE | 0          | 2200     | 21 394      |
| BT      | MAISONS-LAFFITTE     | Article 8                                        | -177       | 165      | 20 719      |
| BT      | VERRIERES-LE-BUISSON | Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité  | 0          | 0        | 20 512      |

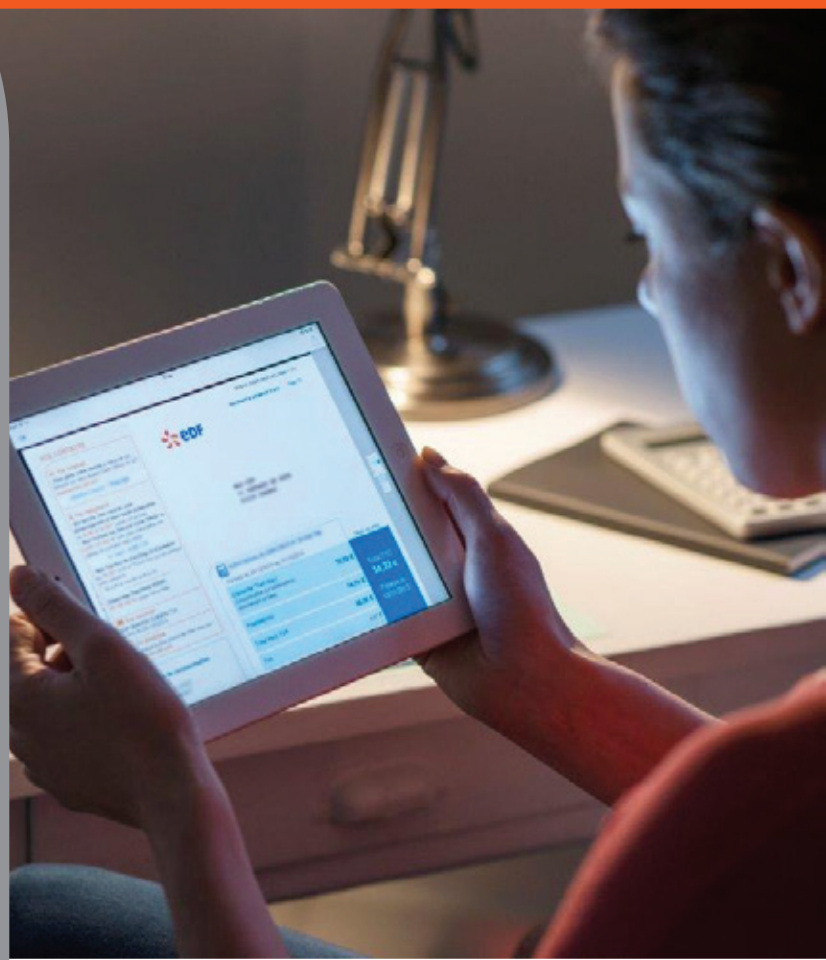








COMPTE-RENDU  
DE L'ACTIVITÉ  
D'EDF POUR LA  
FOURNITURE  
D'ÉLECTRICITÉ  
AUX TARIFS  
RÉGLEMENTÉS DE  
VENTE SUR VOTRE  
TERRITOIRE



|                                                                                                            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019</b>                                                        | <b>142</b> |
| 1.1. L'année 2018 en quelques dates                                                                        | 142        |
| 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019                                                                  | 154        |
| <b>2. Les clients de la concession</b>                                                                     | <b>158</b> |
| 2.1. Les tarifs réglementés de vente                                                                       | 158        |
| 2.2. Les caractéristiques des clients de la concession                                                     | 163        |
| <b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>                                                          | <b>166</b> |
| 3.1. La satisfaction des clients                                                                           | 166        |
| 3.2. Les conditions générales de vente                                                                     | 170        |
| 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique                                                    | 174        |
| 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                                                                       | 197        |
| 4.2. L'accompagnement des clients démunis                                                                  | 203        |
| 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat | 208        |
| 4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF                           | 212        |
| <b>5. Les éléments financiers de la concession</b>                                                         | <b>220</b> |
| 5.1. Le chiffre d'affaires                                                                                 | 220        |
| 5.2. Les coûts commerciaux                                                                                 | 221        |

## 1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019

### 1.1. L'année 2018 en quelques dates



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

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

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

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

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

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

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



COMMISSION  
DE RÉGULATION  
DE L'ÉNERGIE

#### L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2018

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

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

Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

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



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

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

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



### **LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION**

L'année **2018** a marqué le coup d'envoi du déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017).

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

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

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



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

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

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

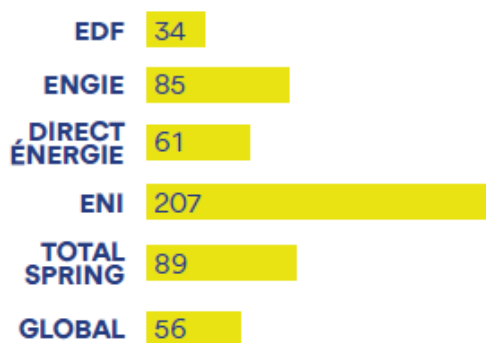
Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible (nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture – nota : par équité sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par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

Par ailleurs, trois constats se dégagent selon le MNE :

- **Constat n° 1 : les « mauvaises » pratiques commerciales s'intensifient.** Outre les sanctions qui ont frappé deux fournisseurs pour leurs pratiques commerciales douteuses, le MNE a signalé dans son dernier rapport une augmentation sensible des litiges relatifs à des contestations de souscription ou à des pratiques de démarchage trompeuses ou déloyales. EDF n'est pas mise en cause dans le rapport.

- **Constat n° 2 : les fournisseurs doivent maîtriser le b.a.-ba de leur métier.** Le MNE rappelle que savoir facturer, traiter efficacement les réclamations et rembourser rapidement en cas d'erreur ou de trop perçu correspondent au « savoir-faire minimum attendu d'un fournisseur d'énergie ». Partageant ce constat, EDF revient chaque année dans le CRAC sur la facturation et le traitement des réclamations, des « fondamentaux » de l'activité.

- **Constat n° 3 : un travail d'information des consommateurs est plus que jamais nécessaire.** Le MNE souligne en particulier le manque de transparence des offres de fourniture d'énergie. EDF précise que, s'agissant des tarifs réglementés de vente, la transparence est garantie, à la fois par leur processus d'élaboration et par leur mise en œuvre par le concessionnaire EDF sur sa zone de desserte.



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

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





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

d'Editorialis / Relation client Mag /AFRC.

## LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT D'EDF À L'HONNEUR

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

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

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

### EDF Montmorency (95), lauréat de la catégorie « à distance » des 24h de la Relation Client

Organisées par l'Association française de la relation client (AFRC), les « 24 heures de la Relation Client » distinguent les initiatives des équipes de collaborateurs les plus innovantes en matière d'engagement client. Ces prix sont décernés par un jury de professionnels de la relation et de l'expérience client, de spécialistes du Marketing et de personnalités économiques. En 2018, les équipes de la DCRC de Montmorency se sont brillamment illustrées en remportant le 1er prix dans la catégorie « à distance ». Les conseillers clients ont atteint l'objectif fixé qui était de 60% de clients très satisfaits (90% de clients satisfaits au cours de la période).



### T'CHAT CONSO : L'ÉMISSION DÉDIÉE AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

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

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



émission de télévision.

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

Le « T'chat Conso » se déroule en direct, comme une

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

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



### Rencontre avec des associations de consommateurs en Île-de-France

Au mois de juin 2018, plusieurs associations de consommateurs, accompagnées de Patrick Bayle, Directeur des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF, ont visité le CRC de Paris Grand Est. L'occasion pour la DCRC Ile-de-France de présenter ses activités. Puis, les membres des associations présentes ont été plongés dans le quotidien d'un conseiller client en participant à un atelier de double-écoute. Tous ont été satisfaits de cette immersion qui leur a permis de mieux comprendre le travail des

conseillers clients qui œuvrent chaque jour pour la satisfaction des clients.



**DU 8 AU 12 OCTOBRE 2018,  
UN ÉVÉNEMENT  
AERC**

**EDF FIDÈLE AU RENDEZ-VOUS DE L'OPÉRATION « LA RELATION CLIENT EN FÊTE »**

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

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



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

### Accueil d'étudiants franciliens lors de la semaine de la « Relation Client en fête »

Chaque année la Direction des Centres de Relations Particuliers d'Ile-de-France ouvre ses portes aux clients. Ces rencontres font partie des moments importants du calendrier à EDF Commerce IDF qui permettent de valoriser la fonction de conseiller et de mettre en avant les compétences ainsi que la richesse du métier au sein de l'entreprise.



C'est donc à l'occasion de la semaine de la Relation Client que le CRC de Lieusaint a accueilli le 8 octobre une vingtaine d'étudiants en BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) accompagnés de leurs professeurs. Les échanges ont porté sur la digitalisation, l'espace client, les services et le traitement des réclamations par les conseillers. Ces moments sont toujours très appréciés par l'ensemble des participants, curieux de découvrir les dessous de l'entreprise, ce qui amène à renouveler la démarche chaque année. C'est également une belle opportunité de faire découvrir l'entreprise, et, pour les étudiants, de mieux appréhender la mise en pratique de leur formation.

### EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2018 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :

#### 79<sup>e</sup> congrès de l'USH

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

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



79e congrès « Demain les HLM »

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

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



Congrès UNCCAS à Nantes, un détail de l'affiche

de travail et de confiance, qui unissent depuis tant d'années les CCAS et EDF » et a souligné la conviction d'EDF : « la transition écologique ne doit oublier personne, ne laisser personne au bord du chemin. » EDF a également animé un atelier avec la participation des CCAS du Mans et de Nantes, illustrant la qualité des relations entretenues par EDF avec ces structures essentielles à la cohésion du pays.

## Congrès annuel de l'UNCCAS

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

EDF est intervenue en séance plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, qui a rappelé « les liens forts, les liens anciens,



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

## L'UNCCAS et EDF : une collaboration renouvelée

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

Fondée en 1926, l'UNCCAS est composée de plus de 4 000 CCAS et CIAS adhérents (soit 8 000 communes) dont l'action touche 70 % de la population.

L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5 000 à 10 000 habitants et plus de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer.



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

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

le Secours populaire français.

Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces deux associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

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

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



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

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

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

#### **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 parcours professionnel. 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 près de 31 000 salariés (14 200 à EDF SA), dont 1 500 alternants, ce qui représente environ 1/5ème des salariés d'EDF en France. Ses activités génèrent par ailleurs près de 35 000 emplois indirects. L'Île-de-France est la première région EDF en termes de recrutement ; en 2018, 1500 embauches ont été réalisées.

Dans la région, une vingtaine d'entités et une douzaine de métiers sont représentés : les activités techniques, les fonctions centrales de 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.

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

Soucieux des questions d'engorgement des transports, de la qualité de l'air et du bien-être de ses salariés, EDF encourage le télétravail ; près d'un salarié sur 5 en Île-de-France bénéficie de cette opportunité, à domicile ou sur un site d'EDF de proximité.

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 41 % des effectifs d'EDF SA. 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. En 2018, 650 personnes en situation d'handicap travaillent dans les entités d'EDF en Île-de-France.

**>>> Plus d'infos sur les métiers et les offres d'emploi, d'alternance et de stages sur [www.edf.fr/edf-recrute](http://www.edf.fr/edf-recrute)**

## **EDF fait confiance aux jeunes : l'orientation, l'insertion professionnelle et l'alternance**

En matière d'orientation, nos liens avec l'éducation nationale (enseignement scolaire) prennent principalement appui sur notre réseau francilien d'IPE (Ingénieurs Pour l'Ecole), EDF ayant décidé de mettre à disposition un cadre de l'entreprise dans chacun des 3 rectorats (Paris, Créteil et Versailles). Une convention inter académique signée avec les 3 rectorats complète 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. Près de 400 marraines EDF se mobilisent ainsi à travers toute la France avec l'association « Elles bougent ».

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

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

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. Il permet aux jeunes de développer une expérience professionnelle valorisante et d'acquérir, pour près de 90% d'entre eux, un diplôme à l'issue de leur formation. EDF fait clairement le choix de l'alternance, avec un enjeu d'accompagnement des alternants sortants.

Son partenariat avec « Énergie Jeunes » permet de lutter contre le décrochage scolaire des collégiens en organisant des programmes de persévérance scolaire avec des salariés de l'entreprise. Avec l'association Rév'elles, EDF favorise l'égalité des chances et l'insertion professionnelle des jeunes femmes issues des quartiers populaires grâce au parcours « Rév'Elles ton potentiel ». Par ailleurs, Enactus développe 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. Enfin, avec les Ecoles de la deuxième chance, EDF permet 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.

Fin 2018, EDF en Île-de-France lance une expérimentation autour du Mécénat de Compétences afin de mettre à disposition d'associations de l'Economie Sociale et Solidaire du territoire des salariés durant 2 ans et ainsi aider à répondre à des besoins sociaux non satisfaits.



### 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 12 200 salariés et retraités du Groupe et d'un abondement des entreprises équivalent à 200 % des dons individuels.

Ce sont des soutiens à la création ou au développement de structures d'insertion par l'activité économique qui offrent à des personnes exclues du marché du travail un emploi salarié et un accompagnement social et professionnel. Et également, en partenariat avec France Active des coups de pouce à la création de très petites entreprises par des chômeurs éloignés de l'emploi avec 3 programmes : jeunes de moins de 26 ans, quartiers politiques de la ville et zones de revitalisation rurales.

**37 projets franciliens ont été soutenus, en 2017, pour un montant global de 443 k€, participant ainsi à la création et la consolidation de 402 emplois.**

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

Des exemples de réussite de projets :

#### Permis de vivre la ville / Tremplin Numérique 92 / Tremplin Numérique 93

PERMIS DE VIVRE LA VILLE est un projet innovant d'insertion sociale et professionnelle. L'association est spécialisée dans le numérique et permet à des jeunes en parcours d'insertion de se former vers un emploi durable. Elle agit depuis 1987 dans les zones urbaines en difficulté en soutenant des projets participatifs basés sur la culture et le numérique.



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

Elle porte 2 Associations Chantiers d'Insertion (ACI), Tremplin Numérique 92 et 93, qui développent des prestations d'agence de communication basées sur le Web et les outils numériques. Ces ACI emploient 10 salariés permanents et 18 salariés en insertion.

Lauréate de «la France s'engage», elle s'est vue confier la gestion du Centre d'Affaires du Quartier du Pont de Sèvres par Paris Habitat. Le pont est un espace dédié à l'innovation technologique, économique et sociale. L'association cherche à diversifier ses activités dans le cinéma d'animation, le premier projet étant de coloriser les personnages du dessin animé « Le Petit vampire » de Joann Sfar, ce qui nécessitera l'embauche de 8 jeunes en insertion.

**Le FAPE EDF accorde une aide financière de 25 000 € à PERMIS DE VIVRE LA VILLE pour financer quatre postes de travail pour les jeunes salariés en insertion dans le numérique.**



### De nouveaux outils pour la première livraison de paniers légumes (Pays de Meaux 77)

ARILE est née suite à la fusion de deux établissements d'hébergement (Habitat Éducatif et BAIL) et de l'association HORIZON (créée en 1978). Elle porte 3 chantiers d'insertion : une ressourcerie, collecte et réemploi de papiers de bureau et maraîchage.

L'association localise un Jardin de Cocagne, mis à disposition par la ville de Meaux, plus approprié par rapport à ses débouchés. Ce projet de développement représente la création de 4 hectares de cultures biologiques vendues sous forme de paniers légumes à une clientèle de proximité, adhérente à l'association. Affiliée au jardin de Cocagne, ARILE emploie 15 à 20 emplois d'insertion grâce à ce projet, ainsi que deux CDI d'encadrants techniques. Elle s'affirme comme un acteur social de son territoire auprès de la population et des entreprises et veut permettre à ses salariés d'acquérir de réelles compétences professionnelles et sociales.

**Le FAPE EDF accorde une aide financière de 20 000 € pour l'achat d'une serre et du matériel agricole. Ces outils permettent la commercialisation des produits à l'été 2018 (près de 50 paniers commandés en pré-inscription).**



### Quand l'entretien de son quartier favorise l'insertion (Paris 19ième)

La régie de quartier du 19ème arrondissement est une association en partenariat avec la Ville de Paris, les bailleurs sociaux, les associations et les habitants du quartier Flandre. Elle mène des activités telles que le nettoyage des parties communes d'immeubles,



l'entretien des espaces verts, le second œuvre du bâtiment. Elle comprend également un pôle de renforcement de lien social qui organise des actions au sein des quartiers (jardins partagés, événements collectifs...). Y travaille au total 31 salariés permanents qui encadrent 72 salariés en insertion.

**Pour renouveler son parc de véhicules avec un utilitaire et un camion benne, le FAPE EDF cofinance cet investissement à hauteur de 25 000 €. Ce renouvellement sera aussi l'occasion de mettre en œuvre un projet de formation des salariés en insertion sur la conduite de véhicules en cadre professionnel, en partenariat avec une auto-école.**



## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019



### UNE REFONTE DE LA DIRECTIVE RELATIVE AU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Une nouvelle directive relative au marché de l'électricité a été adoptée le 22 mai 2019.

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

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

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

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



### 2019, SAISON 2 DU CHÈQUE ÉNERGIE

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

(cf. 4.1).

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

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a été modifiée. L'Agence de services et de paiement pourra mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur). Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser en 2019 une étude de faisabilité. Il conviendra donc de la conduire au plus vite afin que le dispositif puisse être opérationnel pour la campagne 2020 du chèque énergie.

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



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



### **AU SUJET DU DISPOSITIF RÉGLEMENTAIRE D’AFFICHAGE DES CONSOMMATIONS**

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

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

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

### **L’ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS**

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d’information et d’accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

#### **Un programme relationnel personnalisé**

Ce programme permet d’accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Les informations sont accessibles sur : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html>

#### **La mise à disposition sur les espaces d’EDF d’informations sur l’arrivée du compteur Linky™**

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l’installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

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

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\*
  - \* Outil numérique d'analyse de la consommation d'électricité d'EDF
  -  EN SAVOIR PLUS SUR e.quilibre



## 2. Les clients de la concession

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : Les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2018 dont il est rendu compte.

#### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) (Art. L. 337-7 du code de l'énergie).

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

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

**NOU  
VEAU**

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

### Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

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

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

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo<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.

A noter : En application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

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

**NOU  
VEAU**

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

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

## LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2018

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

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

**NOU  
VEAU**

Pourquoi une évolution au 1<sup>er</sup> février 2018 ?

Le code de l'énergie précise : « Toute évolution du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique ou des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution. » (Art. R. 337-22).

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

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

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

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

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

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

## **2) le 1<sup>er</sup> août 2018, à la suite de la délibération de CRE du 12 juillet 2018 et des décisions ministérielles publiées au Journal officiel le 27 juillet 2018.**

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

- **pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une baisse de 0,5 % HT**, soit 0,3 % TTC ;
- **pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne de la facture est **une hausse de 1,1 % HT**, soit 0,9 % HTVA.

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

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

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

### **Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :**

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).
- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.

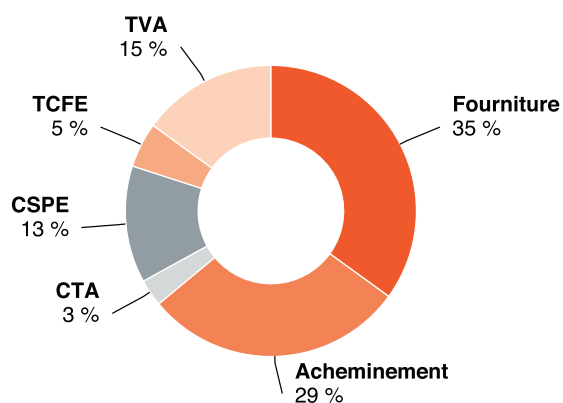
## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

- Le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

**La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,8 MWh par an est de 813 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 36 % de la facture TTC.**

FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL





## 2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2018.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

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

| TARIF BLEU (CONCESSION)   |               |               |                  |
|---------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                           | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients*        | 519 134       | 491 628       | -5,3%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 2 502 680 251 | 2 214 016 749 | -11,5%           |
| Recettes (en €)           | 266 008 478   | 244 481 224   | -8,1%            |

\* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

| TARIF BLEU Nombre de clients par option (CONCESSION) |         |         |                  |
|------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|
|                                                      | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
| Base                                                 | 359 282 | 342 102 | -4,8%            |
| HP-HC                                                | 153 863 | 143 848 | -6,5%            |
| EJP TEMPO                                            | 4 718   | 4 416   | -6,4%            |
| Éclairage public                                     | 1 271   | 1 237   | -2,7%            |
| Total                                                | 519 134 | 491 603 | -5,3%            |

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

| TARIF BLEU Énergie facturée (kWh) par option (CONCESSION) |                      |                      |                  |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
|                                                           | 2017                 | 2018                 | Variation (en %) |
| Base                                                      | 1 207 434 964        | <b>1 068 777 445</b> | <b>-11,5%</b>    |
| HP-HC                                                     | 1 239 693 972        | <b>1 094 553 841</b> | <b>-11,7%</b>    |
| EJP TEMPO                                                 | 49 771 234           | <b>45 122 206</b>    | <b>-9,3%</b>     |
| Éclairage public                                          | 5 780 081            | <b>5 561 259</b>     | <b>-3,8%</b>     |
| Total                                                     | <b>2 502 680 251</b> | <b>2 214 014 751</b> | <b>-11,5%</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 2018) |                |                |              |                |                    |
|------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------------|
|                                                            | Base           | HP-HC          | EJP TEMPO    | Total          | Variation vs. 2017 |
| 3 kVA                                                      | 18 546         | 1              | 0            | 18 547         | -6,9%              |
| 6 kVA                                                      | 232 191        | 64 466         | 0            | 296 657        | -5,8%              |
| 9 kVA                                                      | 46 279         | 45 052         | 896          | 92 227         | -4,4%              |
| 12 kVA et plus                                             | 8 095          | 29 991         | 2 072        | 40 158         | -4,4%              |
| Total                                                      | <b>305 111</b> | <b>139 510</b> | <b>2 968</b> | <b>447 589</b> | <b>-5,4%</b>       |

| TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2018) |               |              |              |               |                      |
|----------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|----------------------|
|                                                                | Base          | HP-HC        | EJP TEMPO    | Total         | Variation vs. 2017 * |
| 3 kVA                                                          | 9 552         | 1            | 0            | 9 553         | -                    |
| 6 kVA                                                          | 9 165         | 1 020        | 0            | 10 185        | -                    |
| 9 kVA                                                          | 4 397         | 645          | 149          | 5 191         | -                    |
| 12 kVA et plus                                                 | 13 877        | 2 672        | 1 299        | 17 848        | -                    |
| Total **                                                       | <b>36 991</b> | <b>4 338</b> | <b>1 448</b> | <b>42 777</b> | <b>-4,2%</b>         |

\* Les données 2017 pour la puissance souscrite 6 kVA étaient erronées, les variations par plage de puissance souscrite entre 2017 et 2018 ne sont pas proposées.

\*\* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

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

| FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)                 |        |               |                  |
|---------------------------------------------------------------------|--------|---------------|------------------|
|                                                                     | 2017   | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat                         | 52 899 | <b>47 368</b> | <b>-10,5%</b>    |
| <i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i> | 30 730 | <b>36 387</b> | <b>18,4%</b>     |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat                        | 76 697 | <b>73 233</b> | <b>-4,5%</b>     |

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

**NOU  
VEAU**

| FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION) |              |
|---------------------------------------------------------|--------------|
|                                                         | <b>2018</b>  |
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat             | <b>2 723</b> |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat            | <b>5 327</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)  |           |                  |                  |
|---------------------------|-----------|------------------|------------------|
|                           | 2017      | 2018             | Variation (en %) |
| Nombre de clients         | 88        | <b>77</b>        | <b>-12,5%</b>    |
| Énergie facturée (en kWh) | 3 332 818 | <b>2 767 106</b> | <b>-17,0%</b>    |
| Recettes (en €)           | 325 048   | <b>294 061</b>   | <b>-9,5%</b>     |

### Clients au Tarif Vert

| TARIF VERT (CONCESSION)   |         |                |                  |
|---------------------------|---------|----------------|------------------|
|                           | 2017    | 2018           | Variation (en %) |
| Nombre de clients         | 17      | <b>16</b>      | <b>-5,9%</b>     |
| Énergie facturée (en kWh) | 685 360 | <b>636 330</b> | <b>-7,2%</b>     |
| Recettes (en €)           | 66 736  | <b>67 463</b>  | <b>1,1%</b>      |

## 3. La qualité du service rendu aux clients

### 3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients « Particuliers » (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

#### LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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

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

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

| SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)* |      |      |
|-------------------------------------------------------|------|------|
|                                                       | 2017 | 2018 |
| National                                              | 89%  | 88%  |

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

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

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

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

## **LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS**

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (« Entreprises » et « Collectivités territoriales »), la Direction du Marché d’Affaires met en œuvre deux dispositifs d’enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur événement », sous la forme d’une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l’eau auprès de l’ensemble des clients ayant été en contact avec un conseiller EDF.

Ce mode d’enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l’événement, la satisfaction de l’interlocuteur ayant été en contact avec EDF. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d’« écoute client »). Ce dispositif est un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

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

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

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

La constitution des panels d’enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d’enquête 2018 :

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

- 800 clients « Collectivités territoriales » (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients « Entreprises » (professionnels, petites et moyenne entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA :

| SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS |      |      |
|-------------------------------------------|------|------|
|                                           | 2017 | 2018 |
| National                                  | 91%  | 89%  |

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

## Les clients « Collectivités territoriales »

| SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES » |      |      |
|----------------------------------------------------------|------|------|
|                                                          | 2017 | 2018 |
| National                                                 | 92%  | 92%  |

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

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction élevé sur ce thème, à 90 %.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 86 % et 92 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 88 %).

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

### Les clients « Entreprises »

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

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

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

Les clients « Entreprises » apprécient notamment :

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

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

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

## 3.2. Les conditions générales de vente

**Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et celles pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont évolué en 2018.**

Prenant exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires, ces mises à jour ont été portées à la connaissance de la FNCCR et de France urbaine en leur qualité d'associations représentatives des autorités concédantes, préalablement à leur entrée en vigueur.

### PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL - JUILLET 2018



Les articles concernés sont les suivants :

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

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

#### **Article 9 Données à caractère personnel**

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

#### **Article 12 Correspondance et informations**

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



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

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

A noter : Le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par UFC – Que choisir contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers,



au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives ». Le TGI n’a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois EDF a fait appel du jugement.

## PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL - JUILLET 2018



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

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

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

### Précisions sur les délais relatifs à la mise en service

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

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

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

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

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

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

## Données à caractère personnel et espace Client

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

## PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL - DÉCEMBRE 2018



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

## Article 9 Données à caractère personnel et données confidentielles

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

## Article 12 Correspondance et informations

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

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



**Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :**

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2018/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_decembre\\_2018.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2018/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_decembre_2018.pdf)

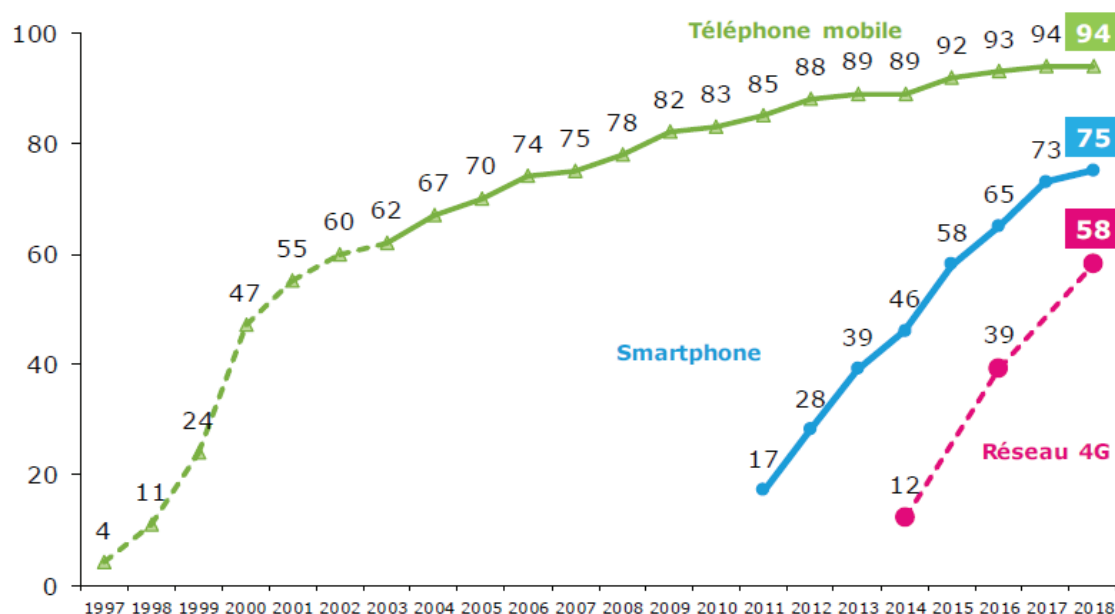
## 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

### LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

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

#### Taux d'équipement des Français



Source : Baromètre numérique 2018 établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

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

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

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

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

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

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

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

## 1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

| ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL) |      |            |                  |
|-------------------------------------------------------|------|------------|------------------|
|                                                       | 2017 | 2018       | Variation (en %) |
| Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre        | -    | 11 900 064 | -                |

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

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :



**La charte EDF de protection des données**

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html>



## 2) L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™ ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu ») ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 6,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 54,4 millions de visites en 2018.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une nouvelle fonctionnalité : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

A l'occasion de l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon\*, EDF a lancé au printemps 2018 deux skills (applications vocales) pour ses clients. Ces skills, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

**NOU  
VEAU**

\* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des skills ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic... Ou répondre à des questions sur l'énergie.

#### **« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.**

Avec la skill EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette skill leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie...).



#### **« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.**

Avec la skill EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La skill EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par

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

l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette skill, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités », comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

### Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

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



### L'application « EDF Entreprises Mobile »

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

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



- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

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

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

## **UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS**

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

### **Le canal téléphonique pour les clients Particuliers**

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

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

**94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.**

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdelier interrogé par BFMTV. « Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »

Source : enquête 2018 de l'Association française de la relation clients (AFRC).

## APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

|                                                     | 2017       | 2018       | Variation (en %) |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|------------------|
| Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année | 25 107 063 | 23 791 259 | -5,2%            |

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

### Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

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

**NOU  
VEAU**

En 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place **une distribution nationale des appels téléphoniques** pour une partie de la clientèle professionnelle.

Cette mutualisation des centres d'appels sur le Marché d'Affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

**En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant des occasions de contacts physiques avec la clientèle.**

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier : le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

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

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

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

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

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

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

## 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

### LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par les services de R&D d'EDF. Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

#### Pour aller plus loin :

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92 % des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

| CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION) |        |        |                  |
|----------------------------------|--------|--------|------------------|
|                                  | 2017   | 2018   | Variation (en %) |
| Nombre de conseils tarifaires    | 51 334 | 41 065 | -20,0%           |

### *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* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires\* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

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



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



En remplissant son profil à 100 %, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée de chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

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

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).



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

**La solution *e.quilibre* sur edf.fr :**

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



## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html> ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & MOI (cf. 3.3) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- la lettre *EDF & MOI* adressée aux clients contient systématiquement des conseils éco-gestes ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

## 3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

### LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

#### Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

| FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)       |         |         |                  |
|---------------------------------------------|---------|---------|------------------|
|                                             | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
| Nombre de clients facturés annuellement*    | 304 014 | 292 539 | -3,8%            |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 148 957 | 134 900 | -9,4%            |

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

#### La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

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

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.



## L'établissement des factures

Nous rendons compte désormais également des factures rectificatives émises sur l'exercice à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur). À titre informatif, en 2017, plus de 6,6 millions de factures rectificatives (chiffre national) avaient été émises dans ce cadre-là pour la régularisation tarifaire de la période du 1<sup>er</sup> août 2014 au 31 juillet 2015 (aucune en 2018).

| ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)                                          |           |           |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
|                                                                                  | 2017      | 2018      | Variation (en %) |
| Nombre total de factures émises                                                  | 1 523 983 | 1 301 778 | -14,6%           |
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client         | 134 939   | 88 776    | -34,2%           |
| Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 187 773   | 475 009   | 153,0%           |
| Nombre de factures rectificatives                                                | -         | 12 573    | -                |

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

## La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

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

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

|                                 | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
|---------------------------------|---------|---------|------------------|
| Nombre de clients bénéficiaires | 141 542 | 151 281 | 6,9%             |



### À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.

### Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

## FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

|                                             | 2017   | 2018   | Variation (en %) |
|---------------------------------------------|--------|--------|------------------|
| Nombre de clients facturés annuellement*    | 4 042  | 3 678  | -9,0%            |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 33 710 | 32 280 | -4,2%            |

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

## ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

|                                                                                  | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|
| Nombre total de factures émises                                                  | 227 462 | 217 913 | -4,2%            |
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client         | 1 729   | 1 235   | -28,6%           |
| Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 45 597  | 101 903 | 123,5%           |

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

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont mises à la disposition du client sous format électronique sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

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

#### FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

|                                  | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
|----------------------------------|-------|-------|------------------|
| Nombre de clients bénéficiaires* | 8 300 | 9 427 | 13,6%            |

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



#### LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

# 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 à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception (sous deux mois), le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

| ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION) |        |        |                  |
|-------------------------------------|--------|--------|------------------|
|                                     | 2017   | 2018   | Variation (en %) |
| Nombre de clients bénéficiaires     | 21 376 | 23 676 | 10,8%            |

### 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)

|                                               | 2017    | 2018    | Variation (en %) |
|-----------------------------------------------|---------|---------|------------------|
| Nombre de lettres uniques de relance envoyées | 186 407 | 156 150 | -16,2%           |

#### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. À partir de cet exercice 2018, nous complétons l'information de l'autorité concédante avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

**NOU  
VEAU**

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

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

#### RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

|                                                                           | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année    | 2 157 | 3 218 | 49,2%            |
| Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice       | -     | 4 989 | -                |
| Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale | 2 405 | 3 058 | 27,2%            |

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

## Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

| COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)                                        |        |        |                  |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------------|
|                                                                           | 2017   | 2018   | Variation (en %) |
| Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau | 11 122 | 11 540 | 3,8%             |
| Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau*    | 1 914  | 1 766  | -7,7%            |
| Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)            | 17,2%  | 15,3%  | -11,1%           |

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

## Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (Art. L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés). A noter : la donnée 2018 inclut les rétablissements à la puissance souscrite.

| RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION) |      |       |                  |
|---------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|
|                                                               | 2017 | 2018  | Variation (en %) |
| Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie            | 803  | 1 315 | 63,8%            |

## Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

| RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION) |      |      |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
|                                                                                    | 2017 | 2018 | Variation (en %) |
| Nombre de résiliations                                                             | 813  | 690  | -15,1%           |

## 3.6. Le traitement des réclamations des clients

### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : **40 % des clients Particuliers se déclarent «très satisfaits» du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers 2018).

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

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

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

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

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

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

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

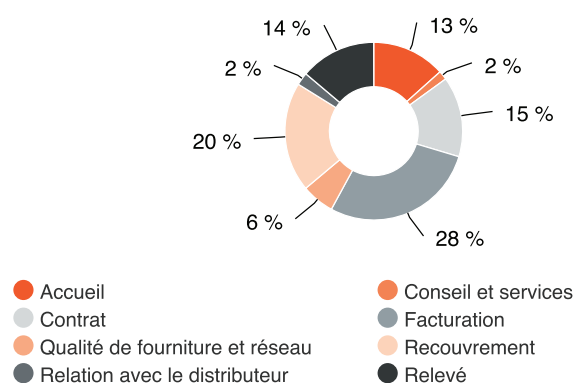
| RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION) |       |       |                  |
|-----------------------------------|-------|-------|------------------|
|                                   | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
| Courrier                          | 3 120 | 2 451 | -21,4%           |
| Internet                          | 5 220 | 5 496 | 5,3%             |

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

| RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%) |       |       |                  |
|--------------------------------------|-------|-------|------------------|
|                                      | 2017  | 2018  | Variation (en %) |
| Taux de réponse sous 30 jours        | 93,0% | 94,7% | 1,8%             |

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

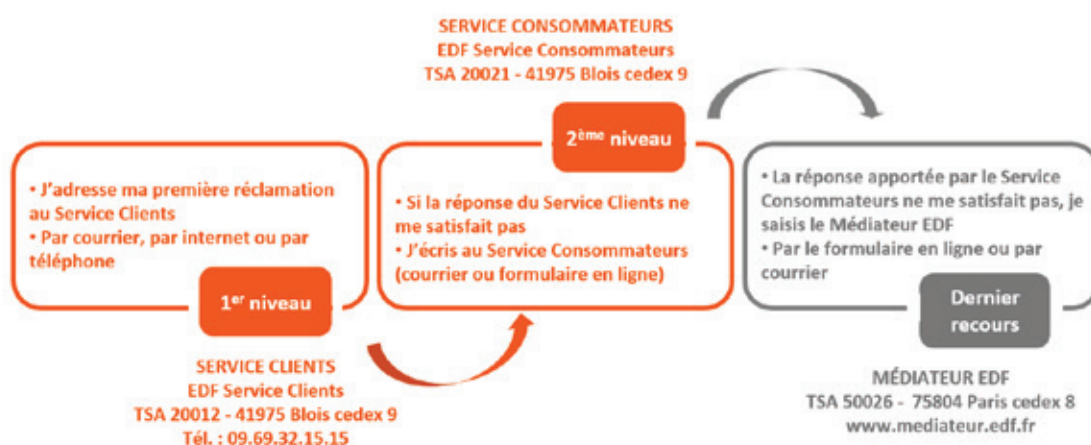
### RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2018





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

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



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

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

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de trente ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif.
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

## 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en ayant concouru activement en 2017 et en 2018 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

### **Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2018 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :**

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

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



UTILISEZ LE  
CHÈQUE ÉNERGIE  
POUR PAYER VOS  
FACTURES EDF



## LE CHÈQUE ÉNERGIE

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

> EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

> un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de formation et de web conférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;

> une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site web, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;

> la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;

> des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :

- information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
- des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

**À destination de tous :** EDF a posté sur Youtube une vidéo pour tout savoir sur le chèque énergie en 2 minutes :

### Le chèque énergie vous aide à payer vos factures EDF - YouTube



<https://www.youtube.com/watch?v=YWlrfxhA5hk>

17 av. 2018 - Ajouté par EDF

Savez-vous ce qu'est le chèque énergie ? Cette nouvelle aide financière remplace, depuis le 1er janvier 2018 ...

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

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), rendez-vous sur : <https://www.idealco.fr/energie>

### Présentation et enjeux du chèque énergie, nouvelle aide au paiement des factures

Formation à revoir Durée : 2 h



Lancer la vidéo

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre d'une mission baptisée **Check'Énergie**.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

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

Chloé, une volontaire de l'opération, témoigne :



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

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

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

**NOU  
VEAU**

EDF communique pour la première fois le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

## CHÈQUES ÉNERGIE (CONCESSION)

**2018**

Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice

**17 117**

Pour encaisser son chèque énergie, **le bénéficiaire doit être acteur**. Il peut :

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

## LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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

| Participation d'EDF au FSL (en Euros)                |           |           |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                                      | en 2017   | en 2018   |
| sur les 7 départements des communes de la concession | 3 492 000 | 3 602 000 |

| Aides reçues par les clients de la concession SIGEIF dans le cadre des FSL départementaux |                   |                  |                  |                  |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Département                                                                               |                   | en 2017          |                  | en 2018          |                  |
|                                                                                           |                   | Nombre Aides FSL | Montant en Euros | Nombre Aides FSL | Montant en Euros |
| 77                                                                                        | Seine et Marne    | 293              | 89 182           | 250              | 73 810           |
| 78                                                                                        | Yvelines          | 168              | 54 864           | 138              | 40 799           |
| 91                                                                                        | Essonne           | 142              | 26 293           | 127              | 24 164           |
| 92                                                                                        | Hauts de Seine    | 79               | 22 556           | 66               | 20 634           |
| 93                                                                                        | Seine Saint-Denis | 1 391            | 215 980          | 1 442            | 207 831          |
| 94                                                                                        | Val de Marne      | 671              | 88 682           | 536              | 76 451           |
| 95                                                                                        | Val d'Oise        | 1                | 325              | 0                | 0                |
| <b>Total</b>                                                                              |                   | <b>2 745</b>     | <b>497 882</b>   | <b>2 559</b>     | <b>443 689</b>   |

## UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

**NOU  
VEAU**

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie qui s'est concrétisée en 2018.

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer

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

leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.

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

Nota : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75 %. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.



## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

### EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

#### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1<sup>er</sup> novembre.

### EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

#### Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

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

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

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

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

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

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

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

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

Le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

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

toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).



EDF édite **une publication** *Courant Solidaire*, à destination des travailleurs sociaux.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

## EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association nationale des cadres communaux de l'action sociale (ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

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

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

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

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

## DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer :



> **Des supports ludo-pédagogiques** comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quizz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur. Une version digitale, encore plus interactive, est en cours de déploiement.

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

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





> **Des expérimentations sur mesure** telles que l'Atelier solidaire à Toulouse (cf. CRAC 2017) et le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> **Des actions de médiation sociale à domicile** qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (ampoule basse consommation, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'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 2018, c'est :**

- 431 500 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 118 000 *via* le PASS ;
- plus de 4 000 entités actives sur le PASS, dont près de 200 nouvelles cette année ;
- plus de 5 000 travailleurs sociaux « nouveaux utilisateurs » du PASS en 2018 (sur près de 18 000 depuis le lancement de l'outil il y a cinq ans) ;
- 12 000 travailleurs sociaux ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 20 300 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 200 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

## 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

### « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

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

#### Le 19 juin 2018 , EDF a signé la charte d'engagement « Team Pro Habiter Mieux »

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



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

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

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



Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme aura permis à 305 476 ménages de retrouver un confort énergétique. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

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

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



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : [www.anah.fr/](http://www.anah.fr/)

## **EDF ET LA FONDATION ABBÉ PIERRE : UN PARTENARIAT DURABLE POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).







Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : [www.fondation-abbe-pierre.fr/](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/)

### **FONDS DE GARANTIE POUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE (FGRE)**

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

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

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

## 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 2018 DE LA SOLIDARITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE



## La solidarité dans les Hauts-de-Seine

Dans les Hauts-de-Seine, le Correspondant Solidarité est **Eric DREUX**.

### En 2018, vingt actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 100 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».
- Présenter à 100 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### 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\*, dont douze signataires de convention, les centres socioculturels et les associations dont les épiceries sociales, EDF Solidarité organise des actions d'information sur l'accompagnement EDF et de sensibilisations aux économies d'énergie, l'Agence en ligne et le dispositif « Chèque Energie ».

*\*CCAS : Centre Communal d'Action Sociale*

## La solidarité en Seine-Saint-Denis

En Seine-Saint-Denis, la Correspondante Solidarité est **Sandie BEAULATON**.

### En 2018, cinquante actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 300 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».
- Présenter à 300 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### 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

## ● Le Conseil Départemental

L'équipe EDF Solidarité coopère avec les services sociaux et intervient dans les antennes départementales pour présenter l'action de l'équipe Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

## ● Les associations

EDF Solidarité collabore également avec 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, Restaurants du Cœur de Seine Saint Denis...), qui bénéficient des actions d'information et de sensibilisation.

### La solidarité dans le Val-de-Marne

Pour le Val-de-Marne, la Correspondante Solidarité est **Sandie BEAULATON**.

#### En 2018, cinquante actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 200 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».
- Présenter à 450 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

## EDF et les acteurs de la Solidarité

### ● Les communes

Les correspondants Solidarité travaillent avec les CCAS\* et informent sur le dispositif « Chèque Energie »..

\*CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

### ● 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 **Eric DREUX**.

#### En 2018, cinquante actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 250 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».

- Présenter à 200 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### **EDF et les acteurs de la Solidarité**

- **Les services sociaux**

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

- **Les CCAS\***

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

\*CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

### **La solidarité en Seine-et-Marne**

Pour la Seine-et-Marne, le Correspondants Solidarité est **Patrice RIVAS**.

### **En 2018, quarante-huit actions de proximité ont permis de :**

- Sensibiliser 400 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».

- Présenter à 300 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### **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**

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

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, le Correspondant Solidarité est **Patrice RIVAS**.

### En 2018, cinquante actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 300 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».
- Présenter à 250 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### 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 l'Essonne, la Correspondante Solidarité sont **Cynthia KRAGBE**.

### En 2018, quarante actions de proximité ont permis de :

- Sensibiliser 200 familles à la maîtrise de la demande d'énergie et de les informer sur le dispositif « Chèque Energie ».
- Présenter à 250 acteurs sociaux l'action de l'équipe a Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés d'énergie et le dispositif « Chèque Energie ».

### 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 le dispositif « Chèque Energie ».

#### Les structures de médiation

EDF est membre fondateur de nombreux Points Information Médiation Multi Services (PIMMS) et autres structures de médiation en Île-de-France.

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

## Structures de Médiation en Île-de-France

### Sites

|                        |                                                             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|
| PIMMS PARIS NORD OUEST | 11, avenue de la Porte de Montmartre, 75018 PARIS           |
| PIMMS PARIS NORD EST   | 3 bis rue Jacques Kablé, 75018 PARIS                        |
| PIMMS PARIS EST        | 18 Rue Ramus, 75020 PARIS                                   |
| PIMMS PARIS SUD EST    | 181 avenue Daumesnil (Gare de Reuilly), 75012 PARIS         |
| PIMMS PARIS SUD        | 22 rue de la Saïda, 75015 PARIS                             |
| PIMMS d'ANTONY         | 1, place des Baconnets, 92 160 Antony                       |
| PIMMS NOISY LE GRAND   | 11 Mail Federico Garcia Lorca, 93 160 Noisy Le Grand        |
| PIMMS SEVRAN           | 4, Allée de la Pérouse, 93 270 SEVRAN                       |
| PPV 93                 | 3 Place des pianos, 93 200 Saint Denis                      |
| PIMMS MELUN            | 18 rue Saint Liesne, 77 000 Melun                           |
| PIMMS d'EVRY           | 407 Square Jacques Prévert, 91 000 Evry                     |
| PIMMS Garges Sarcelles | 2 avenue du Général de Gaulle 95140 Garges-lès-Gonesse      |
| PIMMS CERGY            | 4 Place des Institutions Quartier de l'horloge, 95800 Cergy |





## 5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

### 5.1. Le chiffre d'affaires

#### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

#### LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

| TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION) |               |               |                  |
|-------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                     | 2017          | 2018          | Variation (en %) |
| Nombre de clients                   | 473 210       | 447 591       | -5,4%            |
| Énergie facturée (en kWh)           | 2 106 765 730 | 1 845 505 342 | -12,4%           |
| Recettes (en €)                     | 224 103 403   | 204 221 093   | -8,9%            |

#### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

|                           | 2017        | 2018               | Variation (en %) |
|---------------------------|-------------|--------------------|------------------|
| Nombre de clients         | 45 924      | <b>44 037</b>      | <b>-4,1%</b>     |
| Énergie facturée (en kWh) | 395 914 521 | <b>368 511 407</b> | <b>-6,9%</b>     |
| Recettes (en €)           | 41 905 075  | <b>40 260 132</b>  | <b>-3,9%</b>     |

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2019 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

## 5.2. Les coûts commerciaux

#### COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

|                            | 2017             | 2018             | Variation (en %) |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Tarif Bleu résidentiel     | 1 403 022        | <b>1 409 763</b> | <b>0,5%</b>      |
| Tarif Bleu non résidentiel | 336 887          | <b>367 219</b>   | <b>9,0%</b>      |
| Tarif Bleu Total           | <b>1 739 909</b> | <b>1 776 982</b> | <b>2,1%</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 2018 sont en hausse par rapport à 2017 du fait du début de la quatrième période 2018-2020 des certificats d'économies d'énergie (CEE) avec le doublement de l'obligation.

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

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

## LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

### Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

| CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION) |         |                |                  |
|----------------------------------------------------------------|---------|----------------|------------------|
|                                                                | 2017    | 2018           | Variation (en %) |
| Au prorata du nombre de clients*                               | 18,667‰ | <b>18,536‰</b> | <b>-0,7%</b>     |
| Au prorata du volume facturé**                                 | 16,633‰ | <b>16,325‰</b> | <b>-1,8%</b>     |

\* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

\*\* Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

| CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION) |         |                |                  |
|--------------------------------------------------------------------|---------|----------------|------------------|
|                                                                    | 2017    | 2018           | Variation (en %) |
| Au prorata du nombre de clients*                                   | 14,645‰ | <b>14,913‰</b> | <b>1,8%</b>      |
| Au prorata du volume facturé**                                     | 15,432‰ | <b>15,577‰</b> | <b>0,9%</b>      |

\* et \*\* Idem supra.

## LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

| COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION) |        |               |                  |
|----------------------------------------|--------|---------------|------------------|
|                                        | 2017   | 2018          | Variation (en %) |
| Tarif Bleu résidentiel                 | 24 763 | <b>24 573</b> | <b>-0,8%</b>     |
| Tarif Bleu non résidentiel             | 5 066  | <b>5 598</b>  | <b>10,5%</b>     |
| Tarif Bleu Total                       | 29 829 | 30 171        | 1,1%             |







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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **226**
- 2. Les points de contact pour les clients** **228**
- 3. Glossaire** **232**

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

### 1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Île-de-France met à la disposition de l'autorité concédante et de ses élus l'interlocuteur 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

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

**Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :**

- un **espace Client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



#### EDF propose à ses clients un espace Sourds et Malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en t'chat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »
- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : <https://edf-esourds.doyoudreamup.com/>

#### Les contacts utiles pour le chèque énergie

| CHÈQUE ÉNERGIE - MOYENS D'INFORMATION MIS EN PLACE PAR L'ÉTAT |                                                                          |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)      | Un site internet dédié                                                   |
| 0 805 204 805                                                 | <a href="http://www.chèqueenergie.gouv.fr">www.chèqueenergie.gouv.fr</a> |

**POUR ADRESSER SON CHÈQUE ÉNERGIE ET SON ATTESTATION À EDF**

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

**EDF  
TSA 81401  
87 014 LIMOGES CEDEX 1**

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients « Entreprises »** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients « Collectivités territoriales »** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.



### Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>



### EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique :

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 433**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **01 71 25 90 20**





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

## 3. Glossaire

| SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV |                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANAH                                                                                | Agence Nationale de l'Habitat                                                            |
| ARENH                                                                               | Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique                                            |
| CCAS                                                                                | Centre Communal d'Action Sociale                                                         |
| CGV                                                                                 | Conditions Générales de Vente                                                            |
| CNC                                                                                 | Conseil National de la Consommation                                                      |
| CNIL                                                                                | Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés                                   |
| CRC                                                                                 | Centre de Relation Clients                                                               |
| CRE                                                                                 | Commission de Régulation de l'Energie                                                    |
| CSPE                                                                                | Contribution au Service Public de l'Electricité                                          |
| CTA                                                                                 | Contribution Tarifaire d'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                                                               |

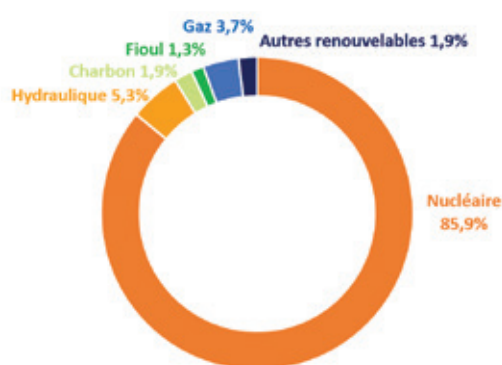
Le code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

### Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats (\*) sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.

En application de l'article R333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2017 se répartit comme présenté ci-contre.



(\*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 22,4%.

### Contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2017 a induit :

> L'émission de 40,66 grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>)

> La génération de déchets radioactifs :

- vie courte : 12,24 mg/kWh
- vie longue : 0,97 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des « cendres » de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

## **COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2018**

### Syndicat Intercommunal 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 : mai 2019  
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