

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

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

Développement et exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux  
tarifs réglementés de vente

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2019, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

---

# SOMMAIRE

Éditorial	4
Le service public de l'électricité	6
L'organisation du concessionnaire	8
Les chiffres clés de la concession	10
<b>Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire</b>	<b>14</b>
1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	30
3. Enedis, une priorité clients affirmée	54
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	78
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis</b>	<b>103</b>
<b>Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b>	<b>124</b>
1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020	126
2. Les clients de la concession	142
3. La qualité du service rendu aux clients	150
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	176
5. Les éléments financiers de la concession	194
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF</b>	<b>199</b>

## CONCERNANT LA MISSION CONFIEE À ENEDIS,

Après plusieurs années d'échanges, un nouveau contrat de concession a été signé en octobre 2019 avec le Sigeif.

Ce contrat fixe les modalités d'action en matière de distribution d'électricité pour les 30 ans à venir sur les communes franciliennes qui ont confié cette responsabilité au Sigeif. Il confirme les principes du service public de l'électricité, garantissant l'égalité de traitement, la péréquation tarifaire, la solidarité, la cohésion sociale et l'optimisation territoriale. Mais ce contrat est avant tout un engagement pris par

Enedis, un engagement à un ambitieux programme d'investissements pour un réseau de distribution d'électricité de qualité, la maîtrise des coupures et la tenue de la tension. Ce nouveau contrat repose en outre sur une gouvernance partagée des investissements sur le réseau de distribution d'électricité, basée sur une vision à long terme du devenir des ouvrages de la concession et une transparence accrue, avec un élargissement important des données communiquées concernant la concession. Enfin, le nouveau contrat prend en compte les nouvelles compétences et missions du Sigeif dans le domaine de l'énergie impliquant de nouveaux moyens pour agir, notamment dans le cadre de la

transition énergétique et plus particulièrement, dans les domaines de la production locale d'énergie, du stockage de l'électricité, de la flexibilité, des réseaux intelligents (technologies smart grids) et de la mobilité propre.

En 2019, Enedis s'est préparée à la nécessaire montée en puissance qu'imposent ces nouveaux enjeux : ses investissements sur le réseau se sont intensifiés pour atteindre 58 millions d'euros en 2019 sur le territoire du Sigeif, dont plus de 18 M€ pour la modernisation du réseau.

Le temps moyen de coupure sur la concession reste néanmoins encore fortement impacté par les incidents sur le réseau et relativement élevé

en 2019. Grâce au diagnostic du patrimoine en concession réalisé à l'occasion des échanges sur le contrat, les investissements pourront être ciblés sur les ouvrages les plus incidentogènes et ainsi contribuer plus efficacement à la performance du patrimoine du Sigeif.

Il est essentiel que nous garantissons collectivement la performance de nos investissements car en effet, le dynamisme économique de l'Île-de-France crée une exigence supplémentaire en matière de qualité de distribution. Du Grand Paris Express aux Data Centers, Enedis se mobilise pour permettre l'accueil de ces nouvelles installations sur le réseau, accompagnant ainsi le développement des territoires. A ce titre, la mobilité électrique demeure également un sujet clef sur lequel le Sigeif et Enedis ont su construire des partenariats innovants pour faciliter le raccordement des infrastructures de recharge des véhicules électriques.

Enfin, le déploiement du compteur Linky, outil clef de la transition énergétique, se poursuit conformément à la trajectoire prévue. En Île-de-France, près de quatre millions de compteurs ont été posés et permettent déjà aux clients équipés de mieux maîtriser leur consommation d'électricité, aux acteurs de l'énergie d'offrir des nouveaux services et à Enedis d'optimiser l'efficacité du réseau.

Plus que jamais, Enedis travaille avec le Sigeif pour construire un réseau de distribution de l'électricité résilient et moteur de la transition énergétique.



Karine Revcolevschi  
Directrice Régionale Enedis  
Île-de-France Ouest

## CONCERNANT LA MISSION CONFIEE À EDF,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur votre territoire. L'année 2019 a été marquée par la signature d'un nouveau contrat de concession dans le cadre duquel EDF réaffirme son engagement pour une relation client de qualité et pour accompagner les clients dans la maîtrise de la demande en électricité ainsi que son rôle vis-à-vis des clients les plus fragiles.

Dans un marché totalement ouvert à la concurrence, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de Français. La satisfaction de nos clients s'est maintenue à un haut niveau en 2019 : neuf clients sur dix se déclarent satisfaits du contact avec leur fournisseur EDF.

Cette performance s'inscrit dans un environnement marqué par de mauvaises pratiques commerciales dont nos clients sont les premières victimes, avec notamment un démarchage des clients recourant bien souvent à des arguments trompeurs. EDF a attiré l'attention de ses autorités de tutelle et par ailleurs, la Justice a sanctionné certaines de ces pratiques dans le cadre de procédures contentieuses.

L'ambition d'EDF est de proposer à ses clients une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain, pour leur permettre une gestion optimisée de leur contrat et les accompagner dans la maîtrise de leurs consommations et de leurs factures.

Notre service client est proposé par des centres relation clients (CRC) qui opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions.

Nos CRC sont tous implantés en France. C'est un choix d'EDF. Notre présence territoriale se matérialise aussi dans l'organisation décentralisée de notre Service Consommateurs qui établit un lien privilégié avec les associations de consommateurs et leurs représentants locaux.

EDF demeure dans les territoires un partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Nos correspondants et conseillers Solidarité sont au quotidien en relation avec les travailleurs sociaux, les CCAS, les conseils départementaux, les structures de

médiation sociale et le tissu associatif.

Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2019 illustrent la qualité de cette relation : 95% des travailleurs sociaux se déclarent satisfaits de l'action d'EDF. C'est une marque de confiance et un encouragement pour toutes les équipes.

EDF accomplit sa mission en maîtrisant ses coûts. Les tarifs ont cependant augmenté de façon significative en 2019. Cette évolution résulte de la forte hausse des prix de l'énergie constatée sur la période, de l'augmentation des coûts des certificats d'économie d'énergie et du tarif d'acheminement. Ceci ne remet pas en cause la compétitivité de l'électricité pour les ménages français par rapport à leurs voisins de la zone Euro. EDF poursuit par ailleurs ses efforts pour accompagner l'appropriation du chèque énergie par les clients, avec une nette augmentation des chèques énergie adressés à EDF en 2019.

Enfin, la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a défini de nouveaux critères d'éligibilité aux tarifs réglementés de l'électricité pour les clients non résidentiels, y compris collectivités, avec des effets à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020. La loi maintient le bénéfice des tarifs pour tous les ménages, sans aucune restriction.

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



Gaëlle SALAÜN  
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

### 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

### 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.

L'éligibilité aux tarifs réglementés de vente est définie à l'article L. 337-7 du code de l'énergie (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 (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et, pour les CGV des clients résidentiels, sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (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, chacune pour la partie des installations qu'elle 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.

Le contrat 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 le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2019.

## 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 (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) et France urbaine en 2017.

Au 31 décembre 2019, plus de 170 autorités concédantes ont conclu un contrat de concession sur la base du nouveau modèle, quel que soit le type de ces collectivités : syndicats départementaux et intercommunaux, métropoles et communautés urbaines, grandes villes et communes.

En outre, de nombreuses autorités concédantes se sont engagées formellement à renouveler leur contrat sur la base du nouveau modèle, 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 de l'électricité.

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.

Les évolutions législatives, 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 autour de 25 Directions régionales 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 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, de la performance du service public concédé et de la satisfaction de toutes les parties prenantes. Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.



#### Vos interlocuteurs chez Enedis

	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	06 65 27 51 88

# 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 le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF, créé au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF recouvre notamment 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 du Pôle est décentralisée ; elle s'appuie sur 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) : Auvergne Rhône-Alpes • Est • Grand Centre • Île-de-France • Méditerranée • Nord-Ouest • Ouest • Sud-Ouest.

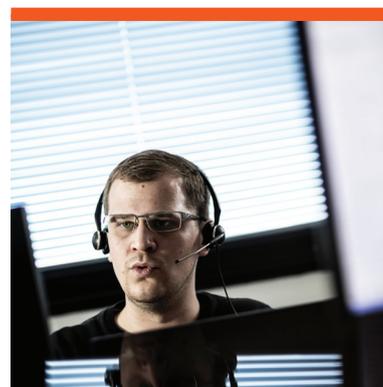
Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR ainsi que les Référents Concessions qui les appuient pour la gestion des contrats de concession. Ces derniers sont animés par les services nationaux du Pôle Clients, Services et Territoires, interlocuteurs 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 EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.

Ainsi, EDF 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.

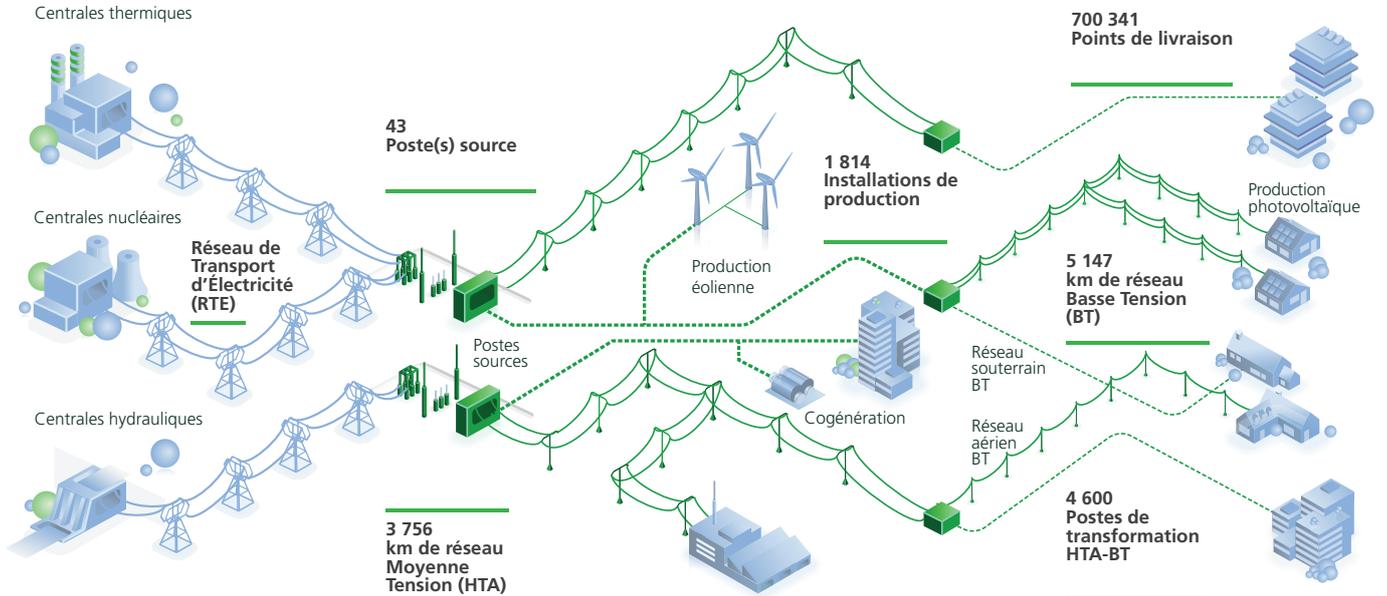


### Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Gaëlle SALAÜN	Directrice EDF Commerce en Île-de-France	01 47 65 32 88
François-Marie DIDIER	Directeur du Développement Territorial	06 24 72 44 92
Thierry EVE	Responsable Solidarité en Île-de-France	06 23 61 80 34

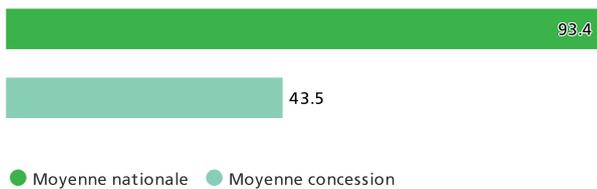
# LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2019

## LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



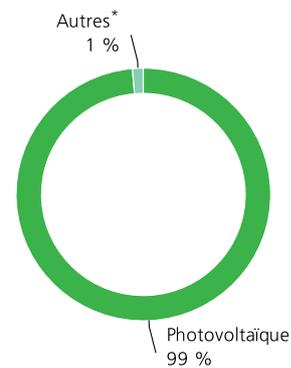
## LA QUALITÉ DE DESERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



## LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

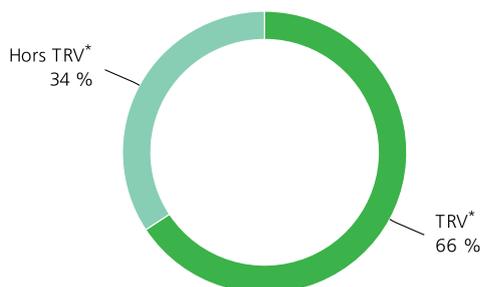
Répartition du nombre de producteurs



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

## LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente



# LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

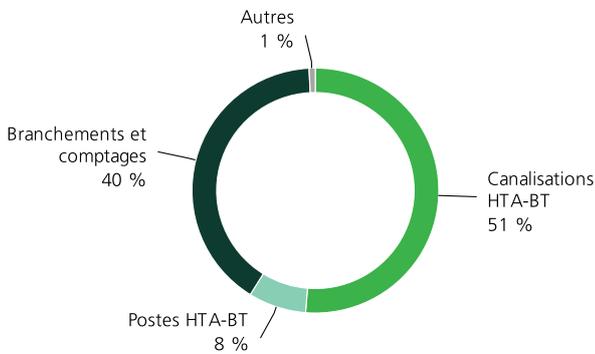
## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

### Investissements Enedis sur la concession (k€)



- Raccordements
- Performance du réseau dont Linky™
- Exigences environnementales et réglementaires
- Logistique

### Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



## LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

### Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



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

### 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

## LES CLIENTS TARIF BLEU

### Répartition des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en nombre de clients)



### Répartition des consommations des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en MWh)



- Tarif Bleu résidentiel
- Tarif Bleu 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 bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



## L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

### Clients Tarif Bleu résidentiel ayant bénéficié d'un Accompagnement Energie sur l'année



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

## LES UTILISATEURS DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ DE LA CONCESSION

### LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

#### Installations de production (Concession)

	2018		2019	
	Puissance raccordée*	Nombre	Puissance raccordée*	Nombre
Total	s	<b>1 686</b>	s	<b>1 814</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	8 295	<b>1 665</b>	8 734	<b>1 789</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	s	<b>1</b>	s	<b>1</b>
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	105 495	<b>20</b>	106 317	<b>24</b>

\* 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	691 661	<b>700 341</b>	<b>1,3%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	6 554 286 944	<b>6 359 486 596</b>	<b>-3,0%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	249 101 791	<b>245 326 205</b>	<b>-1,5%</b>

#### Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	682 022	<b>690 450</b>	<b>1,2%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	3 342 505 673	<b>3 215 578 996</b>	<b>-3,8%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	161 704 486	<b>158 742 621</b>	<b>-1,8%</b>

#### Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	8 303	<b>8 534</b>	<b>2,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	1 000 470 435	<b>1 000 589 569</b>	<b>0,0%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	44 077 405	<b>44 527 837</b>	<b>1,0%</b>

#### Total des clients HTA (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	1 336	<b>1 357</b>	<b>1,6%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	2 211 310 836	<b>2 143 318 031</b>	<b>-3,1%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	43 319 900	<b>42 055 747</b>	<b>-2,9%</b>

## LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

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

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	491 628	463 399	-5,7%
Énergie facturée (en kWh)	2 214 016 749	2 069 227 001	-6,5%
Recettes (en €)	244 481 224	238 984 812	-2,2%

### Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	447 591	420 628	-6,0%
Énergie facturée (en kWh)	1 845 505 342	1 732 290 220	-6,1%
Recettes (en €)	204 221 093	199 908 526	-2,1%

### Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	44 037	42 771	-2,9%
Énergie facturée (en kWh)	368 511 407	336 936 781	-8,6%
Recettes (en €)	40 260 132	39 076 286	-2,9%

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients (cf. 3.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

### Satisfaction des clients (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Clients résidentiels	-	91%	-
Clients non résidentiels	89%	91%	2%

EDF s'engage à répondre avec diligence aux réclamations qui lui sont adressées (cf. 3.6 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

### Réponse aux réclamations écrites\* des clients particuliers (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,7%	95,0%	0,3%

\* 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



# SOMMAIRE

<b>1. La présence d'Enedis sur votre territoire</b>	<b>16</b>
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020	20
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	24
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)	28
<b>2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b>	<b>30</b>
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	30
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019	39
2.3. Perspectives et enjeux	47
<b>3. Enedis, une priorité clients affirmée</b>	<b>54</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	56
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	57
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanal	62
3.4. L'installation des compteurs communicants	66
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	71
3.6. Perspectives et enjeux	76
<b>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b>	<b>78</b>
4.1. Les éléments financiers de la concession	78
4.2. Les informations patrimoniales	94
4.3. Les flux financiers de la concession	100



## 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 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

#### L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES



De gauche à droite : Karine Revcolevschi, directrice régionale Enedis Ile-de-France Ouest, Philippe Monloubou, président du directoire d'Enedis, Jean-Jacques Guillet, président du Sigeif, Christophe Provot, directeur du Sigeif, Marc Benayoun, directeur exécutif du groupe EDF et Gaëlle Salaün, directrice EDF Commerce IDF

#### Signature du contrat de concession d'électricité du Sigeif

Le 18 octobre 2019, le Sigeif, Enedis et EDF ont signé un nouveau contrat de concession.

Dans ce cadre, Enedis s'engage sur un ambitieux programme d'investissements pour un réseau de distribution d'électricité de qualité. Le contrat fixe des objectifs pour la desserte en électricité (maîtrise des coupures, qualité de la tenue de la tension...). Il instaure une gouvernance partagée des investissements sur le réseau de distribution d'électricité, basés sur une vision à long terme du devenir des ouvrages de la concession.

En outre, le nouveau contrat prend en compte les nouvelles compétences et missions du Sigeif dans le domaine de l'énergie impliquant de nouveaux moyens pour agir, notamment dans le cadre de la transition énergétique et plus particulièrement, dans les domaines de la production locale d'énergie, du stockage de l'électricité, de la flexibilité, des réseaux intelligents (technologies Smart grids) et de la mobilité propre.

Le renouvellement du contrat de concession s'est accompagné de la signature de 3 conventions :

- une convention relative à l'accompagnement de la mobilité électrique ;
- une convention relative à l'intégration des ouvrages dans l'environnement ;
- une convention relative à la cartographie moyenne échelle des ouvrages des réseaux publics de distribution.

### **Pose de la 1<sup>ère</sup> pierre pour les travaux de modernisation du poste source de Châtillon**

Le 6 septembre 2019, Jean-Didier Berger, maire de Clamart et Karine Revcolevschi, directrice régionale Enedis Ile-de-France Ouest ont officiellement lancé les travaux de modernisation du poste source Châtillon, situé sur la ville de Clamart. Ainsi, Enedis investira 27 millions d'euros pour ce projet de grande ampleur qui durera 7 ans et s'achèvera en 2026.

Le poste source de Châtillon alimente plus d'une dizaine de communes réparties sur les Hauts-de-Seine et les Yvelines. Les travaux permettront de sécuriser l'alimentation électrique et d'accompagner les grands projets attendus sur ces territoires.



De gauche à droite : Karine Revcolevschi, directrice régionale Enedis Ile-de-France Ouest, Jean-Didier Berger, maire de Clamart, Jean-Paul Scalabre, architecte et Marie Cogoluenhes, chargée de projets Enedis

### **Réalisation des travaux de réseaux pour la mise en service du tramway T4**

Le 14 décembre 2019, le tramway T4 a été inauguré par le représentant de l'Etat, la présidente de région, le président de département et les 4 communes concernées dont Livry-Gargan et Montfermeil qui adhèrent au Sigeif.

Enedis a participé à la réalisation de cet ouvrage en effectuant notamment les travaux de raccordement et de dévoiement des réseaux nécessaires.

Ces opérations, le plus souvent menées sous contraintes techniques ou calendaires, ont nécessité une coordination approfondie et une communication constante avec les collectivités locales (sécurisation des abords des travaux, prises d'arrêtés de voirie, acceptabilité sociale, etc.).

Enedis est fière d'avoir apporté sa brique à l'édifice de cette réalisation emblématique du territoire, tant attendu par les collectivités et usagers des transports.

### **Journée portes ouvertes pour découvrir un poste source et les activités de l'agence de conduite régionale d'Enedis Ile-de-France Ouest**

Le 18 septembre 2019, L'Agence de Maintenance et d'Exploitation des Postes Source (AMEPS) a organisé une journée portes ouvertes pour faire découvrir au grand public son poste de transformation électrique à Guyancourt. L'Agence de Conduite Régionale (ACR), dont les locaux jouxtent le poste source, a également proposé un atelier de découverte de ses activités.



Cette journée a été l'occasion d'inviter le Sigeif à visiter le poste source de Guyancourt et à rencontrer les équipes d'Enedis.

### **Une fresque de 20 mètres pour intégrer un chantier à Bois d'Arcy dans son environnement**

Le mercredi 24 avril 2019, Enedis et l'entreprise Increment ont installé à Bois d'Arcy une fresque de 20 mètres, peinte par l'artiste Dragana Markovic, afin de minimiser l'impact visuel des travaux de forage dirigé réalisés pour acheminer 540 mètres de réseaux électriques sous la route nationale n°12.



La technique de forage dirigé permet de franchir des obstacles en limitant les nuisances et l'impact des travaux. Ces travaux de grande ampleur ont

été réalisés pour assurer la sécurisation du réseau entre les postes sources de Guyancourt, Plaisir et Elancourt.

Pour limiter l'impact visuel des travaux Enedis a proposé à la mairie de travailler avec Dragana Markovic, artiste Serbe de 27 ans, pour réaliser une fresque sur le thème de la «ferme» faisant ainsi un lien avec celle qui existait autrefois à cet emplacement. L'œuvre est restée visible jusqu'à l'été et a ensuite été offerte à la mairie de Bois d'Arcy à la fin du chantier.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

### Signature d'une convention relative au déploiement de la vidéosurveillance à Gagny

En juillet 2019, le Sigeif, la commune de Gagny et Enedis ont signé une convention relative à l'usage des supports des réseaux publics de distribution basse tension pour l'installation de caméras de vidéosurveillance.

Cette convention définit les conditions techniques et financières du déploiement de la vidéosurveillance sur 8 supports du réseau public de distribution d'électricité.

### Enedis renouvelle ses partenariats avec les PIMMS de Noisy-le-Grand et de Sevran

Enedis a poursuivi, en 2019, son soutien aux actions en faveur de l'inclusion numérique et de la maîtrise de l'énergie en renouvelant ses partenariats avec les PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) de Noisy-le-Grand et de Sevran.

## LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE



### Concours «Enedis Power Startups 2019 Ile de France Ouest»

Le 14 juin 2019, Enedis Ile de France Ouest a organisé le concours « Enedis Power Startups 2019 Ile de France Ouest ». Cet événement a permis à 28 startups de présenter leurs dernières innovations en terme de relation client, de services aux territoires et de performance industrielle. Six startups se sont vues remettre un prix leur permettant notamment de concrétiser leurs solutions en milieu industriel. Le jury de ce concours était composé de managers d'Enedis et de professionnels comprenant notamment un représentant du Sigeif.

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

### Mise en place des dispositions du contrat de concession signé le 18 octobre 2019

2020 sera la 1<sup>ère</sup> année de mise en œuvre du nouveau contrat de concession signé le 18 octobre 2019. Il s'agit donc d'une année importante pour concrétiser les dispositions adoptées dans le cadre de ce contrat. Il faudra notamment lancer les travaux du programme pluriannuel d'investissements et créer les conditions opérationnelles pour que les engagements du contrat soient respectés aux différentes échéances fixées.

Dans le cadre du schéma directeur des investissements, les objectifs suivants ont notamment été définis :

- suppression des trois quarts des câbles souterrains HTA à risque incidentogène (soit 850 km de câble);
- suppression des deux tiers des câbles souterrains BT à risque incidentogène (soit 650 km de câble);
- suppression de la moitié du réseau aérien nu BT (soit 280 km de câble).

### Accompagnement du déploiement des bornes IRVE du Sigeif

Le 18 octobre 2019, le Sigeif et Enedis ont signé une convention particulière relative à l'accompagnement de la Mobilité Electrique encadrant l'accompagnement d'Enedis sur les projets d'IRVE portés par le Sigeif et prévoyant qu'Enedis puisse notamment proposer au Sigeif :

- des études permettant d'optimiser l'implantation et le dimensionnement des infrastructures de recharge au regard des contraintes du réseau public de distribution;
- une prestation de coordination adaptée à des raccordements multiples de bornes de recharge, notamment par la mise à disposition d'un interlocuteur privilégié.

Ce dispositif a été complété, le 14 janvier 2020, par la signature entre le Sigeif et Enedis d'une convention constitutive de groupement de commandes afin de passer conjointement les marchés portant d'une part sur la fourniture, la pose ou dépose d'IRVE, sous la maîtrise d'ouvrage du Sigeif, et d'autre part sur des travaux de raccordement de ces mêmes bornes au réseau public de distribution, sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis.

Ce groupement de commandes permet de passer un marché unique pour l'ensemble des opérations nécessaires à l'installation d'une borne IRVE et facilite ainsi leur coordination.

## 1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

### L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES

#### Installation des compteurs Linky™

Dans le cadre de sa mission de service public, Enedis poursuit le déploiement du nouveau compteur Linky™ de manière équitable et simultanée sur l'ensemble des régions, en zones urbaines et rurales. Le compteur Linky™ concilie modernisation du service public de l'électricité et nouveaux services accessibles à tous les consommateurs, pour agir individuellement et collectivement, au service de la transition énergétique.

**À fin 2019, plus de deux tiers des foyers français sont équipés du compteur électrique Linky™ et bénéficient des nouveaux services associés, soit 23,4 millions de compteurs Linky™ posés depuis le début du déploiement sur le territoire, couvrant près de 21 000 communes.**

Avec l'appui des partenaires industriels spécialisés dans la fabrication et la pose des compteurs, le projet industriel s'est poursuivi dans le respect des engagements pris auprès de la Commission de régulation de l'énergie : **près de 8 millions de compteurs communicants Linky™ ont été déployés en 2019.**

**Près de 90 % des clients sont satisfaits des conditions de l'installation de Linky™.** Ils sont de plus en plus nombreux à bénéficier des nouveaux services associés au compteur. Le nombre de comptes de suivi des données de consommation a plus que doublé en 2019. Près de 4 millions de clients suivent leur consommation d'électricité *via* les espaces client et les applications d'Enedis ou des fournisseurs d'électricité. Ces derniers proposent désormais une quinzaine d'offres adossées à Linky™, pour sept, un an auparavant.

**Les objectifs fixés par la CRE ont également été atteints en ce qui concerne la performance technique du système Linky™ :** taux de téléopérations réalisées le jour J à la demande des fournisseurs d'énergie, accessibilité des données de consommation pour les fournisseurs et les clients. Enedis réalise plus d'un million de téléopérations chaque mois : mises en service, modifications contractuelles, etc. Ces téléopérations ont notamment permis de faciliter 2,2 millions d'emménagements au cours de l'année 2019.

Pour garantir la performance de son système, Enedis travaille en liens étroits avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information. Celle-ci a remis à Enedis en juin, **un visa certifiant le niveau élevé de cybersécurité des systèmes d'information du distributeur.** Enedis s'attache à respecter scrupuleusement les recommandations de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) pour garantir un haut niveau de protection des données de consommation électrique des consommateurs.

**L'Agence nationale des fréquences (ANFR) confirme que le compteur Linky™ ne présente aucun risque.** L'organisme public avait déjà démontré le faible impact de Linky™ sur l'environnement électromagnétique dans un rapport technique publié en 2016. En **octobre**, l'ANFR a publié les conclusions de deux campagnes de mesures d'exposition du public aux ondes électromagnétiques émises par le compteur Linky™. Ces études de mesure ont été réalisées sur 178 compteurs Linky™ partout en France chez des clients particuliers et des collectivités territoriales. L'ANFR conclut que les émissions d'ondes électromagnétiques mesurées sont très largement inférieures aux seuils réglementaires, plus précisément 25 à 37 fois en deçà de ces seuils.

## **Congrès de la FNCCR du 1<sup>er</sup> au 3 octobre : Enedis réaffirme son engagement aux côtés des territoires en matière de solidarité et de transition énergétique**

Vingt-cinq ans après l'accord de 1992, l'accord du 21 décembre 2017 pérennise le modèle concessionnaire français du service public de l'électricité et les principes de péréquation tarifaire et de solidarité. Au **1<sup>er</sup> octobre**, plus de 116 contrats de concession ont été renouvelés selon ce nouveau modèle entre Enedis et les territoires ruraux ou urbains, témoignant de l'engagement d'Enedis et de la confiance des territoires dans la durée. Ces contrats sont porteurs de modernisation des relations avec les autorités concédantes en intégrant des enjeux sociétaux tels que la transition énergétique, les évolutions territoriales et la transformation numérique. Ils sont également le lieu d'un dialogue renforcé et transparent avec ces dernières sur la programmation des investissements sur le réseau, facilitant ainsi l'élaboration des politiques énergétiques locales.

## **Partenariat entre Enedis et l'Association des maires de France (AMF) en faveur de la mobilité électrique dans les territoires**

Le **3 avril**, une convention publique signée entre l'AMF et Enedis porte leurs engagements respectifs pour le développement de la mobilité électrique partout en France. L'AMF travaille sur les politiques de déplacement dans les diverses zones du territoire. Enedis, aux côtés des collectivités, conçoit et coconstruit des solutions adaptées à tous les usages de la mobilité électrique et prépare le pilotage du réseau pour accueillir des millions de véhicules électriques. Leur partenariat s'inscrit autour de trois axes principaux : communiquer sur la mobilité électrique et les enjeux réseau associés envers les parties prenantes ; contribuer à l'accélération et à l'aboutissement des initiatives locales favorables à la mobilité électrique ; renforcer le maillage en bornes de recharge avec une répartition équilibrée sur le territoire.

## **L'aVENir, projet pour le réseau, les bornes de recharge et les voitures électriques**

Ce projet, lancé le **25 septembre** et piloté par Enedis, fédère onze partenaires industriels et académiques représentant les métiers majeurs de la filière française de la mobilité électrique, en vue de faciliter la mobilité dans les territoires et préparer son développement à grande échelle. Les équipements de ce démonstrateur sont implantés sur deux territoires aux caractéristiques différentes : la métropole de Lyon et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. L'aVENir expérimente dans les conditions réelles les interactions entre le réseau public de distribution, les bornes de recharge et les véhicules électriques. Il a notamment pour objectifs l'optimisation du pilotage des bornes de recharge et leurs interfaces avec le réseau et la recherche de solutions intelligentes de recharge des véhicules pour faciliter leur intégration sur le réseau.

## **Publication de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités**

Cette loi, dite « LOM », publiée le **26 décembre**, donne un coup d'accélérateur significatif à l'essor de la mobilité électrique en France. Elle introduit notamment les schémas directeurs de développement des IRVE (infrastructures de recharge de véhicules électriques) que doivent établir les Autorités Organisatrices des Mobilités (AOM) en lien avec les gestionnaires de réseau de distribution, et organise la refonte des plans de mobilité (ex-plans de déplacements urbains). Elle prévoit notamment une réfaction jusqu'à 75 % du coût de raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides sous certaines conditions. Entre autres, cette loi qualifie l'activité de recharge de prestation de services. Elle introduit une nouvelle dérogation pour permettre les raccordements indirects d'IRVE au réseau public de distribution, ainsi que des mesures facilitant le parcours d'installation des IRVE en immeuble collectif. Enfin, cette loi précise les missions « complémentaires » des gestionnaires de réseau de distribution au 5<sup>e</sup> alinéa de l'article L. 322-8 du Code de l'énergie et leur donne compétence pour accompagner les projets en matière d'insertion des énergies renouvelables, de déploiement des dispositifs de charge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables, d'aménagement urbain et de planification énergétique.

### **O'MEGA 1, première et plus grande centrale solaire flottante d'Europe raccordée en France**

Le **18 octobre** a été inaugurée la première centrale solaire lacustre française, à Piolenc dans le Vaucluse. Avec une capacité de production de 17 MW, cette centrale est la plus puissante d'Europe, elle permettra d'alimenter environ 5 000 foyers. Elle comprend 47 000 panneaux photovoltaïques flottants sur 17 hectares, qui ont été raccordés au réseau grâce à la création d'une ligne électrique dédiée de 7,3 kilomètres. Cette centrale est un bel exemple de l'implication d'Enedis dans la transition énergétique et l'accompagnement des projets des collectivités locales.

### **Publication de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, (dite « loi Énergie Climat »)**

Cette loi, publiée le **9 novembre**, prévoit l'introduction d'une loi quinquennale ayant pour objet de fixer les objectifs de la politique énergétique de la France. Elle modifie ainsi la logique, instaurée par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, sous-jacente à la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) qui avait une valeur règlementaire. Elle permet l'accès aux données en temps réel pour les clients en situation de précarité énergétique (via leurs fournisseurs).

Elle élargit le périmètre de l'autoconsommation collective sur le réseau BT. Ainsi, l'arrêté du 21 novembre 2019 pris pour son application fixe les nouveaux critères de l'autoconsommation collective : raccordement des membres au réseau BT auprès d'un unique gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, distance maximale séparant les deux participants les plus éloignés de 2 km entre le point de livraison pour le site de consommation et le site de production, puissance cumulée des installations de production inférieure à 3 MW sur le territoire métropolitain continental.

Elle prévoit en outre la possibilité pour la CRE ou la DGEC (Direction générale de l'énergie et du climat) 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. Les gestionnaires de réseau seront associés à l'expérimentation et à son évaluation.

Par ailleurs, l'article 14 de la loi élargit l'objet du CAS-FACÉ au soutien d'opérations en lien avec le réseau public de distribution d'électricité réalisées sur des communes rurales et qui concourent à la transition énergétique.

Enfin, la loi Énergie Climat habilite le gouvernement à transposer par ordonnance le *Clean Energy Package* dans un délai de douze mois à compter de sa publication.

### **Les équipes d'Enedis se sont mobilisées pour faire face à la tempête Miguel**

Tempête peu commune en cette période de l'année, le **7 juin**, la tempête Miguel s'est propagée de l'Aquitaine nord vers la Normandie, en passant en Poitou-Charentes pour gagner les Pays-de-Loire avec des vents forts et des orages très localisés provoquant le décès de quatre personnes et de nombreux blessés. Mille personnes, salariés d'Enedis et prestataires, se sont mobilisées et coordonnées pour réalimenter 340 000 clients privés d'électricité et sont parvenues à rétablir en 24 heures 90 % des clients et en 48 heures 100 %. En outre, 290 000 appels ont été reçus par les centres d'appel dépannages d'Enedis pendant cette tempête.

## **330 000 foyers privés d'électricité suite aux chutes de neige exceptionnelles dans le Centre et le Sud-est de la France**

Les **14 et 15 novembre** des dégâts importants sur le réseau, provoqués par des chutes de neige exceptionnelles, ont entraîné la privation d'électricité de plus de 330 000 clients. La Force d'Intervention Rapide (FIRE) a été déclenchée et 2000 personnes au total ont été mobilisées : techniciens, personnels des centres d'appels d'Enedis et salariés d'entreprises prestataires pour œuvrer au rétablissement de l'électricité dans ces foyers.

## **Enedis prépare la reprise des colonnes montantes électriques suite à la loi Elan**

À l'issue d'un délai de deux ans à compter du lendemain de la publication de la loi Elan (le 24 novembre 2018), la propriété des colonnes montantes électriques est transférée automatiquement et à titre gratuit au réseau public de distribution d'électricité, sauf opposition de leurs propriétaires. La mise en application de ce transfert présente de forts enjeux techniques (environ 768 000 colonnes reprises) et clients (démarche proactive vers les HLM et les copropriétés) pour Enedis, qui s'organise pour anticiper celui-ci. En outre, afin de faciliter la prise en compte des choix des bailleurs sociaux et des syndicats de copropriété (d'acceptation ou de refus du transfert), Enedis met à leur disposition un portail Internet dédié à l'adresse suivante : [www.enedis.fr/loi-elan-colonnes-montantes-electriques](http://www.enedis.fr/loi-elan-colonnes-montantes-electriques)

## **Enedis a reçu le plus haut niveau de reconnaissance de son expertise en matière de métrologie légale**

Le Comité français d'accréditation (COFRAC) a accrédité Enedis pour les compétences de son laboratoire de métrologie légale le **15 avril**. Cette activité essentielle d'Enedis consiste à contrôler les compteurs d'énergie électrique dans le cadre d'une demande de client ou à l'initiative de l'entreprise afin de disposer de données statistiques fiables sur la qualité métrologique de son parc. Cette accréditation du COFRAC reconnaît l'expertise d'Enedis en métrologie au plus haut niveau, elle pérennise l'activité du laboratoire de métrologie légale et contribue à l'enjeu d'Enedis de garantir dans le temps la fiabilité des compteurs et donc des échanges de données.

## **Augmentation de 3,04 % en moyenne du TURPE 5 bis**

L'actuel tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution, TURPE 5 bis HTA-BT, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2018 pour une période d'environ 3 ans. Il donne lieu à chaque date anniversaire à une évolution tarifaire résultant de l'application de la délibération de la CRE établissant ce tarif. Ainsi, le **1<sup>er</sup> août**, l'indexation tarifaire moyenne a été de 3,04 %.

## **LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020**

### **Publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.**

Cet arrêté a été publié le **17 janvier** au *Journal officiel*. Le Comité du système de distribution publique d'électricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article L. 111-56-1 du Code de l'énergie) a pour mission d'examiner les politiques d'investissement sur les réseaux publics d'électricité. Cet arrêté garantit l'existence d'un socle minimal de données homogènes, dans tous les départements, sur les principales caractéristiques du réseau de distribution, sa performance et sur le niveau et la répartition des investissements. Il permet au CSDPE une meilleure analyse de la cohérence des investissements entre les différents maîtres d'ouvrages (gestionnaires de réseaux de distribution et autorités concédantes) et du bon niveau de ces investissements.

## 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 2019, par :

- 1,38 million de km de réseau (HTA + BT) dont 48 % en souterrain (665 263 km), décomposé en :
  - 649 830 km de réseau HTA, dont 50 % en souterrain (327 701 km),
  - 725 317 km de réseau BT, dont 92 % en technique souterraine ou torsadée (667 619 km).

Le réseau BT se décompose lui-même en :

- aérien BT fil nu à hauteur de 8 % (57 699 km),
- aérien BT torsadé pour 45 % (330 057 km),
- souterrain BT à hauteur de 47 % (337 562 km).

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

A fin 2019, il cheminait sur le territoire de la concession 8 903 km de réseau HTA et BT exploité par Enedis.

Plus de 85 % de ce réseau était souterrain.

Le réseau aérien HTA mesurait 14 km, soit 0,4 % de la longueur totale du réseau HTA.

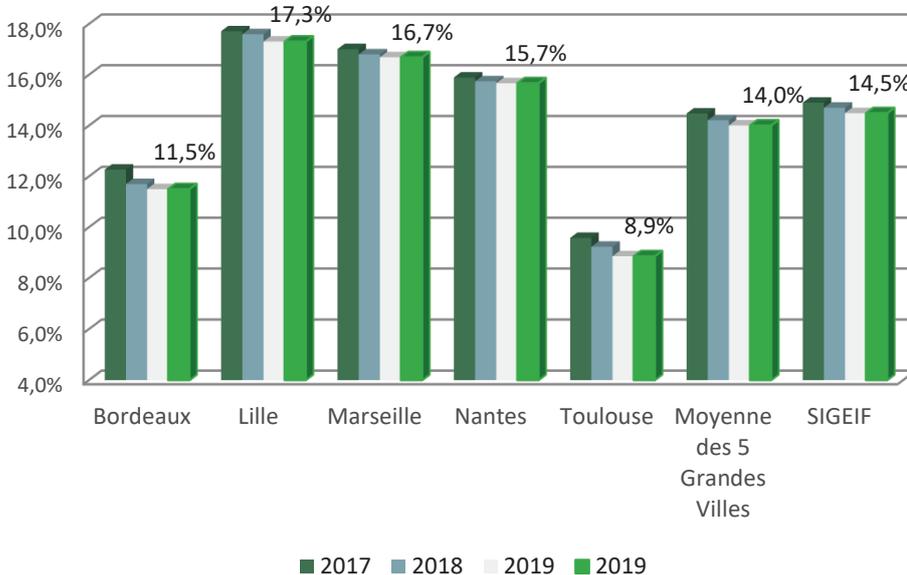
Le réseau aérien BT mesurait 1 276 km, soit 25 % de la longueur totale du réseau BT. En 2019, ce réseau a diminué de 7 km, soit une réduction de 0,6% sur un an.

Le graphique ci-après met en évidence la baisse progressive des réseaux aériens depuis 2016.

**Part de réseau aérien**  
dans le réseau total de la concession entre 2016 et 2019 (en %)



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



### 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 ou de

50% lorsque les travaux sont réalisés dans une zone protégée (c'est à dire 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 2019, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève à 1 054 k€. La forte diminution observée sur 2019 est liée à un retard ponctuel de transmission, par le Sigeif, des éléments comptables nécessaires au versement des participations d'Enedis. Ce retard a notamment été engendré par les grèves des transports qui se sont déroulées fin 2019.

**Versement article 8 (en k€)**

	2016	2017	2018	2019
Participations versées par Enedis au Sigeif au titre des travaux article 8	1 860	1 982	1 998	<b>1 054</b>

La contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante est complétée par le versement, chaque année, de la redevance d'investissement (R2). En effet, le montant des travaux réalisés dans le cadre de l'article 8 du cahier des charges de concession financé par la collectivité en année n-2 entre dans l'assiette de calcul du terme « B » de la redevance d'investissement de l'année (n).

A partir de 2020, une nouvelle convention relative à l'intégration des ouvrages dans l'environnement, signée le 18 octobre 2019 entre Enedis et le Sigeif, prendra effet . Elle reconduit les principales dispositions prévues par la précédente convention et prévoit, en outre, une contribution complémentaire pour la résorption des réseaux aériens en fils nus présentant un risque incidentogène.

## 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 de mortalité des oiseaux de grande envergure par choc sur les lignes ou électrocution. L'action d'Enedis s'appuie essentiellement sur des partenariats locaux avec des associations de naturalistes qui connaissent bien ces espèces et leurs milieux naturels. Il s'agit de cartographier, avec les partenaires, les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'action : 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 supplémentaire, 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 toujours au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées ;
- poursuit la mise en œuvre d'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 ;
- en 2019, s'est engagée dans un projet du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) dans les Pyrénées sur la protection de grands rapaces en voie de disparition.

Les dépenses d'achats de matériels avifaunes (balises, spirales, tiges anti-oiseaux, coiffes et autres dispositifs) sont en moyenne de 800 k€ par an.

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, dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été faits en la matière.

Enedis continue à mettre en œuvre les engagements pris dans Act4nature, et pour cela :

- contribue financièrement aux programmes de recherche sur la Bio-diversité : FRB, CILB, ITTECOP, etc. ;
- poursuit ses partenariats dans le domaine avifaune au niveau national en étant membre du Comité national avifaune et au niveau régional dans le cadre de conventions ;
- met en place dans les régions à fort enjeu avifaune une cartographie des zones protégées et sensibles ;
- est signataire d'une convention de partenariat avec Reforest'Action.

Fin 2019, 80 % des sites tertiaires d'Enedis sont à «zéro phyto», avec un objectif fixé à 100 % de ses sites en 2020.

## 1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)



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 des territoires.

Le déploiement de la fibre optique est encadré 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 public de distribution d'électricité pour déployer des fibres optiques, tant en aérien qu'en souterrain.

Ainsi, 864 conventions tripartites (signées entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 153 conventions pour le domaine souterrain. A noter que 70 nouvelles conventions ont été signées en 2019.

Sur l'année écoulée, plus de 7 500 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, ce qui marque une progression significative du linéaire de fibre optique posée.

Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis confirme son engagement vis-à-vis des différents acteurs du THD.

Ainsi, Enedis avait mis en œuvre en 2018 des simplifications du processus d'études et des accompagnements pour les bureaux d'études qui les réalisent et avait élaboré un outil informatique de suivi partagé des affaires « e-Plans ».

En 2019, Enedis a consolidé ces engagements en accompagnement de la montée en puissance des déploiements et a encore renforcé ses échanges avec les acteurs du plan France Très Haut Débit. Enedis a notamment :

- mis en œuvre de nouvelles mesures de fluidification (utilisation de supports supplémentaires, accès au réseau électrique facilité pour les supports intermédiaires, etc.);
- développé de nouvelles fonctionnalités de pilotage des déploiements sur les appuis communs, au travers d'indicateurs partagés sur la plateforme « e-Plans » d'échanges dématérialisés de dossiers d'études et de travaux;
- contribué à la révision de l'arrêté technique du 17 mai 2001 régissant les calculs de charge sur les supports électriques.

L'organisation mise en place par Enedis pour répondre aux enjeux du plan France THD permet, d'une part, d'assurer une relation de proximité avec les acteurs locaux au cœur des déploiements dans les territoires, et d'autre part, d'engager des réflexions de fond avec les parties prenantes nationales sur différents sujets tels que le raccordement client ou les évolutions contractuelles nécessaires pour accélérer les déploiements.

Enedis est pleinement engagée aux côtés des collectivités et des opérateurs pour faciliter la mise à disposition des infrastructures électriques, dans le respect de trois exigences incontournables :

- la sécurité des intervenants;
- le respect de la réglementation en vigueur, en particulier l'arrêté technique du 17 mai 2001;
- la neutralité économique pour les clients.

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 2019, l'activité fibre optique sur votre concession a été la suivante :

- Nombre de demandes d'étude : 633
- Longueur étudiée (en m) : 100 810
- Nombre de poteaux utilisés : 5 724



## 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 2019, 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 :

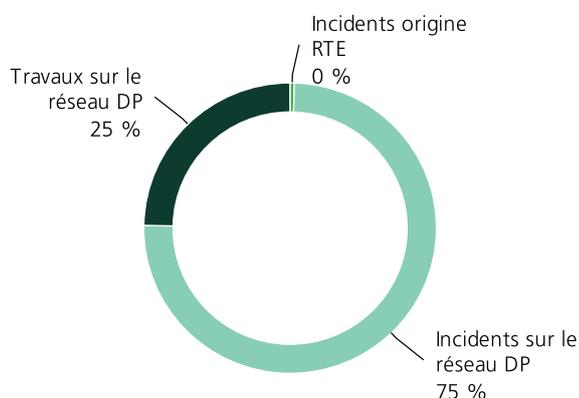
<b>Durée moyenne annuelle de coupure (en min) (Concession)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	46,0	<b>43,7</b>	<b>-5%</b>
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	43,0	<b>42,4</b>	<b>-2%</b>
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,5	<b>0,2</b>	<b>-60%</b>
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	34,0	<b>31,7</b>	<b>-7%</b>
<i>Dont incident poste source</i>	3,1	<b>2,7</b>	<b>-13%</b>
<i>Dont incident réseau HTA</i>	16,3	<b>17,1</b>	<b>5%</b>
<i>Dont incident réseau BT</i>	14,6	<b>11,8</b>	<b>-19%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	8,4	<b>10,5</b>	<b>24%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	0,7	<b>1,8</b>	<b>164%</b>
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	7,7	<b>8,6</b>	<b>11%</b>

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

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

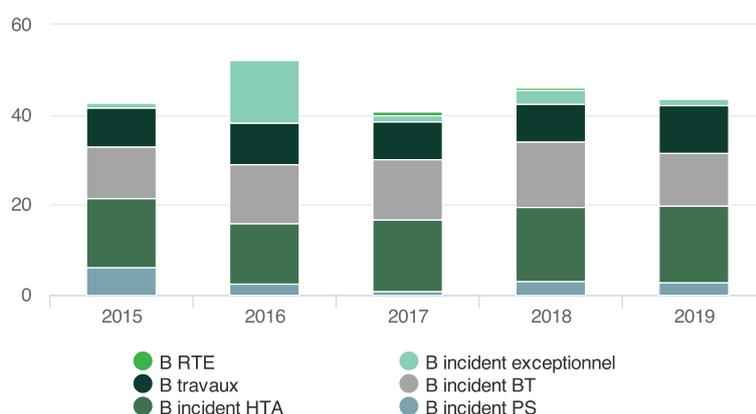
## Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

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



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

### Évolution du critère B au cours des 5 dernières années (en min)



L'évolution du critère B sur le Sigeif à 43,7mn toutes causes confondues (TCC) présente un bilan en amélioration par rapport à l'année 2018 (-2,3 mn). Ce résultat est lié au moindre impact des incidents sur le réseau BT (-2,8 mn) et à la baisse significative des événements exceptionnels (-1,6 mn).

Le critère B pour l'année 2019 combine plusieurs orientations contraires :

- une tendance dégradée en HTA malgré la baisse notable du volume des incidents ;
- une légère amélioration de l'impact des incidents sur les postes sources ainsi qu'une forte diminution de l'impact des incidents BT ;
- une hausse de l'impact des travaux liée aux importants chantiers d'investissements et de raccordements réalisés sur les réseaux.

## Détail des composantes « travaux » et « incidents » 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 en augmentation en 2019 à 17,8 mn (+1,2 mn par rapport à 2018) et intègre une part significative d'événements exceptionnels (9 incidents pour vandalisme ou incendie d'origine externe, représentant 0,7 mn soit +0,5 mn par rapport à 2018).

Hors régime exceptionnel, les incidents HTA ayant impacté le Sigeif sont en nette diminution (253 contre 281 en 2018 et 277 en 2017) mais ils ont généré des impacts accrus.

Les incidents sont concentrés sur la période estivale et montrent la sensibilité de certains ouvrages souterrains aux fortes chaleurs. Ainsi, 31 défaillances souterraines liées à la chaleur sont survenues sur le mois de juillet, notamment les 25 et 26 juillet avec 10 incidents cumulés.

Par ailleurs, il est à noter que le nombre d'incidents causés par des tiers est en hausse (53 contre 47 en 2018 et 49 en 2017).

Les communes de Meudon, Chaville, Versailles, Chelles et Noisy le Grand ont été particulièrement impactées en 2019 avec, notamment, les incidents de plus 100 000 NiTi suivants :

- Meudon et Chaville : le départ « Pêche » a déclenché successivement les 4, 21 et 24 juin à la suite de difficultés rencontrées pour identifier un défaut situé au sein de l'installation HTA d'un client ;
- Versailles : le 22 janvier (déclenchement à la suite d'une fausse manœuvre), le 20 avril (défaillance d'un accessoire de jonction sur câble synthétique) et le 27 juillet (défaillance d'une jonction de transition HTA) ;
- Chelles : le 14 février (dégâts liés à un tiers), 29 mars (défaillance d'une cellule HTA) et 17 mai (défaillance d'une jonction sur câble synthétique) ;
- Noisy le Grand : le 31 mars (défaillance d'un accessoire de dérivation souterraine) et le 30 août (défaillance d'une cellule HTA).

#### ■ Sur le réseau BT

Le critère B incident BT a fortement diminué en 2019 à 12,2 mn (-2,8 mn) et intègre une part d'événements exceptionnels équivalente à celle de 2018 (0,4 mn).

Hors régime exceptionnel, le nombre d'incidents BT s'établit en légère baisse à 714 (754 en 2018). Cette évolution est liée à la forte diminution des incidents avec fusion de fusibles (203 contre 223 en 2018) et des incidents à la suite « d'usure naturelle » (341 contre 379 en 2018). En parallèle, le nombre de dégâts de tiers augmente sensiblement (99 contre 65 en 2018).

L'ensemble des incidents s'est réparti sur un nombre de communes légèrement supérieur à 2018 (64 communes concernées contre 61 en 2018). Les communes principalement touchées sont : Versailles (46 incidents), Le Blanc Mesnil (45 incidents), Rueil Malmaison (41 incidents), Livry Gargan (35 incidents) et Aulnay sous Bois (33 incidents).

3 incidents majeurs (incident de plus de 100 000 NiTi) sont survenus en 2019 (contre 2 en 2018 et 5 en 2017) :

- le 12 janvier, à Rueil Malmaison, à la suite de la défaillance d'un transformateur impactant 485 clients durant un peu moins de 5 heures ;
- le 1<sup>er</sup> août, à Fontenay le Fleury, à la suite d'un défaut sur un accessoire de jonction du réseau souterrain impactant 95 clients sur plus de 19 heures.
- le 3 janvier, à Livry Gargan, à la suite d'un défaut sur un accessoire du réseau souterrain. Cet incident n'a eu d'impacts clients que sur les communes de Pavillon sous Bois et Bondy qui ne sont pas situées sur le territoire de la concession.

#### ■ Sur les postes Sources

Le critère B lié aux incidents sur les postes sources (2,7 mn) a diminué en 2019 par rapport à 2018 (-0,4 mn). Le nombre d'incidents ayant impacté des postes sources diminue également en 2019 (22 contre 24 en 2018).

Deux incidents significatifs représentent le tiers du critère B sur les postes sources (soit 0,85 mn) :

- le 6 avril, un amorçage d'une tête de câble dans la grille d'un transformateur du poste source «Châtillon» détériore plusieurs autres éléments de cet ouvrage et impacte les communes de Chaville, Meudon et Sèvres durant environ 22 mn ;
- le 2 juillet, un défaut dans la grille d'un transformateur du poste source «Saule» génère le déclenchement du disjoncteur HTB et impacte majoritairement les communes de Fontenay-le-Fleury et Saint-Cyr-l'Ecole, jusqu'à près d'une heure pour certains clients.

#### ■ Sur le réseau de transport électrique RTE

En 2019, le Sigeif n'a été que très peu impacté par des incidents d'origine RTE (0,2 mn contre 0,5 mn en 2018). 3 incidents se sont produits sur ce réseau. L'incident le plus marquant s'est déroulé le 7 juin. Il est lié à la défaillance d'un sectionneur HTB sur la ligne «Lieusaint - Lesurque2» qui a impacté le poste source d'Epinay et contribué à 0,18 mn de critère B. Les communes les plus touchées par cet incident sont Epinay sous Sénart, Mandres les Roses et Périgny.

#### Les interruptions de fournitures à la suite d'interventions 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, comme en 2018. Les mises en sécurité classées en régime exceptionnel contribuent au critère B à hauteur de 0,2 mn (soit -2,1 mn par rapport à 2018). Pour mémoire, en 2018, de nombreuses mises en sécurité classées en régime exceptionnel ont été réalisées à l'occasion des épisodes de crues de janvier et février.

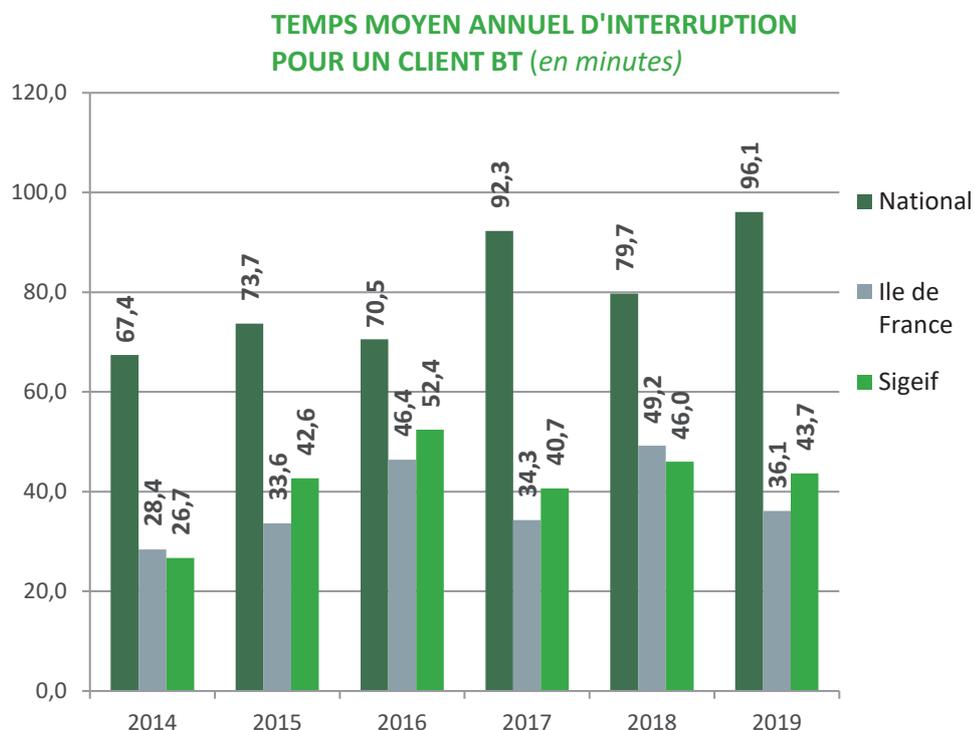
#### ■ Sur le réseau HTA

Hors régime exceptionnel, le critère B des travaux sur le réseau HTA est de 1,8 mn (+ 1,2 mn par rapport à 2018). Les interruptions de fournitures liées à des travaux sur le réseau HTA sont principalement causées par des travaux d'investissements délibérés ou de raccordements (18 chantiers contre 7 en 2018) et des opérations de maintenance d'équipements HTA dans les postes de distribution publique (8 chantiers contre 9 en 2018).

#### ■ Sur le réseau BT

Sur les réseaux BT et hors régime exceptionnel, le critère B est de 8,6 mn (+0,9 mn par rapport à 2018). 437 chantiers ont nécessité une interruption de l'alimentation électrique en 2019 (275 chantiers en 2018). Cette hausse est liée à la forte activité sur les réseaux, principalement pour des chantiers d'investissements délibérés et de raccordement (140 chantiers contre 65 en 2018) mais

aussi des travaux de maintenance ou d'élagage avec mise en sécurité (201 chantiers contre 151 en 2018) et des réparations définitives suite à incidents BT ou des travaux urgents BT à l'initiative d'Enedis (83 chantiers contre 54 en 2018).



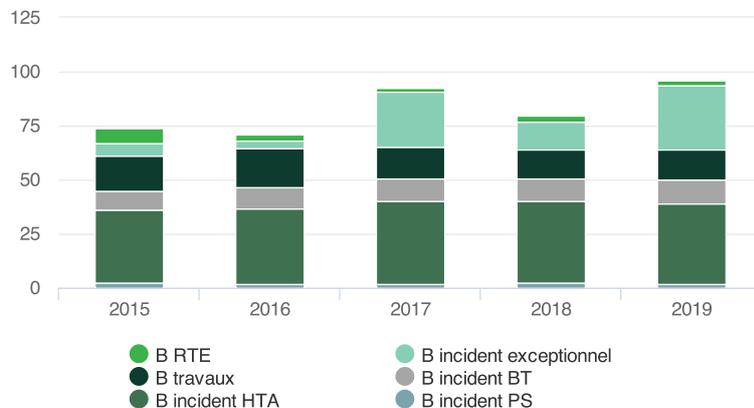
#### Au niveau national

L'année 2019 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- **Orages du 1<sup>er</sup> juillet** sur l'Auvergne-Rhône-Alpes, particulièrement dans les départements de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie.
- **Tempête Amélie début novembre** qui a touché le Centre-Ouest et le Sud-Ouest de la France, particulièrement les départements de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne, des Landes, des Pyrénées-Atlantiques, des Hautes-Pyrénées et de la Lozère.
- **Épisode de neige collante des 14 et 15 novembre**, centré sur les départements de la Drôme, de l'Ardèche et de l'Isère, ayant touché également les départements de la Loire, du Rhône, de l'Ain, des Hautes-Alpes, des Alpes-de-Haute-Provence et des Alpes-Maritimes et dans une moindre mesure les départements situés à leur périphérie.
- **Inondations dans le sud de la France fin octobre**, fin novembre et début décembre (catastrophes naturelles).
- **Violents coups de vent des 13 et 14 décembre** sur l'ouest de la France, particulièrement dans les départements des Landes, des Pyrénées-Atlantiques, des Hautes-Pyrénées, de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne, du Gers, de la Haute-Garonne, de l'Ariège, du Cantal, de l'Aude, de la Corrèze, de l'Indre et du Tarn.
- **Tempête Elsa des 19 et 20 décembre** sur la région Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi que sur les départements Saône-et-Loire et Aveyron.
- **Tempête Fabien des 21 et 22 décembre** sur le sud-ouest de la France, ayant touché en particulier les départements de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne et des Pyrénées-Atlantiques.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 64,3 minutes en 2019, soit très légèrement au-dessus du niveau de l'année 2018 (64 minutes).

### Évolution du critère B national au cours des 5 dernières années (en min)



Ces bons résultats depuis quatre ans (les années 2017, 2018 et 2019 ayant été marquées par de nombreux aléas climatiques, pour mémoire Egon, Zeus en 2017, Eleanor et l'épisode de neige collante en 2018, cf. ci-dessus en 2019), confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis.

En 2019, 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 9 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 30 000 nouveaux producteurs pour 2,5 GW de puissance (ces dernières valeurs pourraient continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE)). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution du 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).

La démarche d'investissements instituée par le nouveau modèle de cahier des charges de concession avec l'élaboration d'un schéma directeur des investissements et des programmes pluriannuels d'investissements, favorise un partage avec les autorités concédantes d'un diagnostic technique précis de l'état du réseau concédé et des priorités d'amélioration sur celui-ci.

## LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

### Nombre de clients BT (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	998	322	-67,7%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	17 438	15 115	-13,3%

\* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'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).*

### ■ Nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues toutes causes confondues

En 2019, Le nombre de clients concernés par plus de 6 coupures longues a fortement diminué (322 contre 998 en 2018). Cette évolution est principalement liée à un moindre impact des incidents : seuls 96 clients ont été concernés par plus de 6 incidents toutes causes confondues sur 2019 contre 846 en 2018. En outre, le nombre de coupures multiples vu par les clients s'est aussi amoindri : aucun client n'a été coupé plus de 8 fois en 2019 toutes causes confondues contre 223 en 2018 coupés 9 ou 10 fois durant l'année. Ce résultat est en toute logique avec la baisse constatée du nombre d'incidents sur l'année 2019.

### ■ Nombre de clients BT coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues

La grande majorité (plus de 85%) des 15 115 clients BT coupés pendant plus de 5 heures consécutives a été concernée par des interruptions de fourniture sur les réseaux BT. L'autre partie des clients a été impactée à 60% par des incidents sur le réseau HTA et à 40% par des travaux.

230 interruptions de fourniture sur le réseau BT sur les 1 173 survenues en 2019 ont entraîné des coupures de plus de 5 heures. Elles se répartissent entre incidents pour 72% (166 incidents) et travaux pour 28% (64 chantiers), la part d'événements exceptionnels étant de moins de 3%.

Quelques interruptions de fourniture sur les réseaux HTA ont duré ponctuellement plus de 5 heures, notamment à Saint Cloud (236 clients) lors d'un chantier d'investissement délibéré, à Sèvres (287 clients) lors d'une opération de maintenance lourde ainsi qu'à Versailles lors d'une rénovation de poste (296 clients) et lors d'une rénovation d'appareillage HTA (204 clients).

## 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.

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.

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 ».

Cette méthode utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations, des productions 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 engagé une démarche d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension.

Dans le prolongement des évolutions mises en oeuvre en fin d'année 2018 afin de prendre en compte 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, Enedis a ajusté en 2019 les paramètres climatiques du modèle statistique afin d'avoir une modélisation des effets de thermo-sensibilité des clients plus fidèle aux conditions locales.

**Clients BT mal alimentés (Concession)**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	4 415	<b>4 385</b>	<b>-0,7%</b>
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,6%	<b>0,6%</b>	<b>-1,4%</b>

Les 4 385 clients mal alimentés sur le territoire du Sigeif, calculés pour 2019, sont répartis sur 44 communes. Les communes sur lesquelles le plus grand nombre de clients mal alimentés a été identifié sont les suivantes : Aulnay sous bois (876 CMA), Le Blanc Mesnil (737 CMA), Morangis (525 CMA), Livry Gargan (368 CMA), Chaville (223 CMA), Sevrans (188 CMA).

## 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019

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.

### Investissements Enedis (en k€) (Concession)

	2018	2019	BT	HTA	MSL	PS
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	14 828	21 122	15 783	4 657	681	0
<i>Dont raccordement des consommateurs HTA</i>	2 567	4 357	0	4 357	0	0
<i>Dont raccordement des consommateurs BT</i>	10 822	14 010	13 350	0	661	0
<i>Dont raccordement des producteurs HTA</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Dont raccordement des producteurs BT</i>	83	79	58	0	21	0
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	40 460	36 137	18 643	13 760	731	3 004
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	33 647	29 479	13 545	12 515	562	2 856
<i>Dont renforcement des réseaux BT</i>	557	450	446	0	5	0
<i>Dont renforcement des réseaux HTA</i>	2 307	1 711	0	1 711	0	0
<i>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)</i>	9	20	7	13	0	0
<i>Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)</i>	16 758	18 233	4 682	10 749	16	2 785
<i>Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)</i>	-174	84	0	42	0	42
<i>Dont moyens d'exploitation</i>	356	735	315	0	419	0
<i>Dont smart grids</i>	363	166	15	0	122	28
<i>Dont compteurs communicants</i>	13 471	8 080	8 080	0	0	0
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	6 813	6 658	5 097	1 245	169	148
<i>Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement</i>	1 919	1 020	971	0	0	48
<i>Dont sécurité et obligations réglementaires</i>	2 107	1 986	1 816	0	70	99
<i>Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers</i>	2 787	3 653	2 310	1 245	98	0
III. Investissement de logistique	442	375	15	0	361	0
IV. Autres investissements	0	0	0	0	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	55 730	57 634	34 441	18 417	1 773	3 004
<i>Dont total des investissements concernant les postes sources</i>	4 006	3 004	0	0	0	3 004
<i>Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources</i>	0	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.

L'année 2019 présente un bilan d'investissements en hausse de 3,4% sur le territoire du Sigeif, à 57,6 M€ contre 55,7 M€ l'année précédente.

En 2019, les investissements liés à l'activité raccordement ont augmenté de manière significative sur la concession en atteignant 21,1 M€ (+6,3 M€ par rapport à 2018). Si cette dynamique sur le raccordement est également constatée à la maille nationale, elle est encore plus marquée au périmètre de la région Ile-de-France, tant sur le segment des clients consommateurs basse tension

(+11%) que sur les raccordements HTA (+39%), dont une part importante est directement liée aux travaux du Grand Paris Express.

Les dépenses 2019 à finalités environnementales et réglementaires se situent globalement à un niveau équivalent à celui de 2018 : 6,7 M€ contre 6,8 M€. Pour autant, les différentes composantes ont évolué de manière contrastée : les montants engagés dans le cadre de l'article 8 du contrat de concession sont en recul par rapport à l'année précédente (cf. partie 1.3 «Le respect de l'environnement et de la biodiversité») alors que les modifications d'ouvrages suite à demande de tiers ont augmenté de 0,9 M€, là encore en corrélation avec les importants travaux de développement des infrastructures de transport.

En dehors des investissements liés aux compteurs communicants (en retrait de 5,4 M€ par rapport à 2018 mais dont le déploiement sur la concession reste en ligne avec la trajectoire prévisionnelle du programme Linky), les investissements liés à la performance et à la modernisation du réseau ont augmenté de 6% par rapport à 2018 (+1,2 M€) pour atteindre 21,4 M€. Ces investissements ont été 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 grâce à un meilleur maillage du réseau ;
- le développement de l'automatisation des réseaux HTA par la mise en œuvre d'Organes de Manoeuvre Télécommandés (OMT) pour améliorer la rapidité de réalimentation des clients à la suite d'un incident ;
- la fiabilisation des réseaux HTA et BT en ciblant leur renouvellement par l'analyse de l'incidentalité 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 ouvrages les plus incidentogènes tout en se coordonnant avec les autres travaux engagés sur le territoire.

Concernant la HTA, les investissements ont légèrement augmenté entre 2018 et 2019, en passant de 12,1 à 12,5 M€ (soit +3%). Ils portent essentiellement sur le renforcement, la fiabilisation et l'automatisation des réseaux ainsi que sur la sécurisation des postes sources par le réseau. Concernant la BT, les investissements sont passés de 4 M€ en 2018 à 5,1 M€ (soit une hausse de 29%), ils portent essentiellement sur la modernisation du réseau souterrain BT.

Les investissements sur les postes sources concernent d'une part le renforcement des postes sources, qui permet d'accompagner l'évolution de la consommation, et d'autre part la fiabilisation des postes sources existants pour réduire la probabilité d'occurrence des incidents. Les montants investis sur les postes sources situés sur le territoire du Sigeif ont atteint 3 M€ en 2019.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2019, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

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

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

#### Investissements d'Enedis dans les postes sources situés hors périmètre de la concession

Nom du poste source	Communes	Montant (k€)
PUTEAUX	PUTEAUX	5 205
VILLENEUVE-ST-GEORGES	VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	3 129
FANAUDES	SOISY-SOUS-MONTMORENCY	3 038
BILLANCOURT	BOULOGNE-BILLANCOURT	2 773
CHATILLON	CLAMART	2 659
ROBINSON	LE PLESSIS-ROBINSON	2 103
LIERS	SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS	1 516
RUNGIS	RUNGIS	1 358
ELANCOURT	ELANCOURT	1 172
SAULES	GUYANCOURT	1 006
MONTJAY	LES ULIS	847
VANVES	MALAKOFF	459
GRIGNY	GRIGNY	454
CORMEILLES	CORMEILLES-EN-PARISIS	116
NANTERRE	NANTERRE	109
MENUS	BOULOGNE-BILLANCOURT	107
ST-AUBIN	VILLIERS-LE-BACLE	103
MOULINEAUX	ISSY-LES-MOULINEAUX	78
BOULE	NANTERRE	63
ST-MAUR	SAINT-MAUR-DES-FOSSES	57
NEUILLY-SUR-MARNE	NEUILLY-SUR-MARNE	43
VILLEVAUDE	VILLEVAUDE	28
CLICHY-SOUS-BOIS	CLICHY-SOUS-BOIS	19
PECQ (LE)	LE PECQ	10
<b>Total</b>		<b>26 453</b>

### Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2019 sont en croissance et s'élèvent à 4,3 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (822 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,3 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2019, 1,4 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 360 000 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 30 800 mises en service d'installations de production, dont 26 000 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs demeure très soutenue et augmente encore en 2019. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,1 GW (contre 2,6 GW en 2018), dont 1,2 GW pour l'éolien et 0,8 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2019, 445 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

### Montant des investissements Enedis (en Md€)



## LA MISE EN ŒUVRE EN 2019 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

Vous trouverez ci-après une liste des principaux travaux réalisés par Enedis sur le territoire de la concession.

Certaines affaires s'étalant sur plusieurs années, les montants financiers indiqués correspondent aux montants engagés en 2019 sans pour autant que les mouvements de mise en service ou hors service de longueurs de réseaux soient enregistrés car ces derniers ne le sont qu'après la mise en service de l'ouvrage. Il y a donc un décalage entre l'affichage, d'une part, des montants financiers et, d'autre part, des longueurs de réseaux posées ou déposées.

### Les principaux travaux dans les postes sources

<b>Investissement 2019 sur les postes sources situés sur le territoire de la concession</b>		
<b>Nom du poste source</b>	<b>Communes</b>	<b>Montant (k€)</b>
MASSY	MASSY	991
SONNETTES	CHENNEVIERES-SUR-MARNE	747
RUEIL	RUEIL-MALMAISON	495
VERSAILLES	VERSAILLES	369
BUZENVAL	GARCHES	114
EPINAY	EPINAY-SOUS-SENART	99
PRIMEVERES	SEVRAN	73
CHARTREUX	BALLAINVILLIERS	61

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

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

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (k€)
HTA	Chelles	Racc clients HTA	0	1 198	1 046
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	10 600	999
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	4 150	528
HTA	Morangis	Racc clients HTA	0	635	515
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	0	378
HTA	Boissy-Saint-Leger	Racc clients HTA	0	1 435	238
BT	Boissy-Saint-Leger	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	1 268	216
HTA	Servon	Raccordement des ZAC	150	2 670	169
BT	Marcoussis	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	810	161
BT	Croissy-Sur-Seine	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	800	144
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	10	135
BT	Servon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	1 300	133
BT	Mitry-Mory	Racc clients BT >= 120kVA	0	45	130
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients BT >= 120kVA	0	418	130
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	41	129
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	0	113
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	1 045	108
BT	Vaires-Sur-Marne	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	104
BT	Chaville	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	370	102

## Les principaux travaux relatifs à la performance du réseau

### Les principaux travaux de modernisation du réseau HTA

Tension	Communes	Localisation	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (k€)
HTA	Bois-D'Arcy;Saint-Cyr-L'Ecole	Ave Jean-Jaurès	0	24 377	957
HTA	Montesson	Ave Gabriel Peri	0	3 400	951
HTA	Bois-D'Arcy	Ave des Frères Lumiere	0	1 517	905
HTA	Bois-D'Arcy	Route Nationale 12	0	6 852	819
HTA	Versailles	Place Alenxandre 1Er	1 315	1 337	413
HTA	Chennevieres-Sur-Marne	Départ VILLAGE de SONNETTES	0	0	366
HTA	Rocquencourt	Ave de Rocquencourt	0	738	336
HTA	Le Chesnay	Ave Debasseux	0	1 915	317
HTA	Villebon-Sur-Yvette	ZUD Montjay sur PS SACLAY	0	4 000	255
HTA	Noisy-Le-Grand	Départ GRACE de RICHARDET	0	0	236

### Les principaux travaux de renforcement du réseau HTA

Tension	Communes	Localisation	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (k€)
HTA	Massy	Chemin Vicinal n°2	0	16 925	974
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Ave Albert Schweitzer	0	4 434	669
HTA	Meudon	7 Rue du Gros Chêne	0	930	453
HTA	Massy	Ave du Noyer Lambert	0	1 545	8
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Rue Docteur Vaillant	0	618	3

### Les principaux travaux de modernisation du réseau BT

Tension	Communes	Localisation	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (k€)
BT	Versailles	Bd de la Reine, Allée du Petit Pont	0	1 225	392
BT	Le Raincy	Ave de la Resistance	0	0	363
BT	Le Blanc-Mesnil	Ave du 8 Mai 1945 - Cité Descartes	0	0	321
BT	Meudon	Rues du Cdt Bouchet et de la Poste, Avenues Mederic et du Gal de Gaulle	0	1 039	246
BT	Chaville	Rue de Jouy, Avenues Saint Paul et Edouard Branly	0	520	144
BT	Meudon	Rues de la Poste et Richard Wagner	0	630	123
BT	Meudon	Rues des Vignes, Henri Barbusse et de la BELGIQUE et Ave Paul Bert	0	0	119
BT	Versailles	Ave Jean Jaures	0	777	116
BT	Vaires-Sur-Marne	Rue des Pêcheurs	0	1 124	107
BT	Versailles	Rue Coste	0	0	105

### Les principaux travaux de renforcement du réseau BT

Tension	Communes	Localisation	Dépose (m)	Pose (m)	Montant (k€)
BT	Aulnay-Sous-Bois	Av. Frappart - Av. Gambetta- Rue Charcot	0	0	55
BT	Versailles	Rue Coste	332	385	51
BT	Orsay	Route de Monthery	0	187	46
BT	Noisy-Le-Grand	Place des Charmilles	0	57	36
BT	Versailles	Rue Molière	0	0	36
BT	Aulnay-Sous-Bois	Rue Brunetiere - Rue Louis Coutant	0	326	34
BT	Noisy-Le-Grand	Ave du Baron Louis - Rue de la Baignade	0	0	27
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Sentier Moque Bouteille - Rue Henri Peute	0	70	24
BT	Versailles	Rue Berthelot	0	0	23
BT	Le Blanc-Mesnil	Rue Angelus	0	0	19

## 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 (k€)
HTA	Mitry-Mory	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	7 569	476
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	3 143	3 517	403
BT	Fontenay-Le-Fleury	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	676	460	146
BT	Epinay-Sous-Senart	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	1 034	884	127
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	495	99
PS	Epinay-Sous-Senart	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	85
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	272	75
HTA	Massy	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	141	68
BT	Le Chesnay	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	63	67
BT	Aulnay-Sous-Bois	Article 8	545	528	65

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2019, 325 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 130 millions d'euros à des programmes d'élargage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Le montant des dépenses d'élargage 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 appliquée une clé de répartition liée aux longueurs de réseau HTA et BT de la concession.

Le montant des dépenses 2019 s'élève à 2 680 k€, soit en augmentation de 2% par rapport à 2018.

### Dépenses pour entretien et maintenance du réseau (en K€)

	2017	2018	2019
Postes Sources	1 011	994	1 002
Réseau HTA	397	356	403
Postes DP	456	482	441
Réseau BT	436	789	834
<b>TOTAL</b>	<b>2 300</b>	<b>2 621</b>	<b>2 680</b>

## 2.3. Perspectives et enjeux

*Après que ces perspectives d'investissements ont été établies, la situation de crise pandémique a placé Enedis - comme l'ensemble des entreprises - dans une situation totalement inédite dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire.*

*Pendant près de 8 semaines – du 16 mars au 11 mai 2020 – Enedis a mis en œuvre un plan de continuité de l'activité, en réponse aux décisions prises par l'Etat devant la progression du COVID-19, qui a permis de préserver la continuité du service public de la distribution, et en particulier la continuité de fourniture et les raccordements de sites indispensables (par exemple de santé), tout en respectant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés et des tiers.*

*Depuis la fin du confinement, Enedis met en œuvre un plan de reprise sur l'intégralité de ses activités. Il vise à un retour à la normale mi-septembre si la situation sanitaire le permet. Un socle de priorités a été défini au regard des enjeux de relance de l'économie : les raccordements, la maintenance des réseaux, l'accès aux réseaux pour les différents intervenants (et les autorités concédantes), la reprise des grands chantiers et notamment pour le BTP. Ce socle comprend également la reprise du déploiement industriel du compteur Linky.*

*Les perspectives d'investissement présentées dans ce chapitre seront donc à reconsidérer au regard de la crise COVID-19 et de l'évolution de la situation sanitaire en 2020 et 2021. Un focus pourrait en particulier être proposé à l'occasion de la tenue des conférences départementales.*

Enedis poursuivra en 2020 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 les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en 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 2020, 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 11 décembre 2019, Enedis a présenté le programme des travaux prévisionnels pour l'année 2020 sur le territoire de la concession.

Le programme des travaux prévisionnels pour l'année 2020 est organisé autour des 8 leviers prévus dans le Programme Pluriannuel d'Investissements (PPI) validés lors de la signature du contrat de concession le 18 octobre 2019. Il comprend 224 affaires pour un montant total de 31,7 M€, dont 16,9 M€ devraient être dépensés sur l'année 2020.

## Levier 1 – Sécurisation de l'alimentation par le réseau HTA

Enedis prévoit d'investir 4,6M€ sur ce levier en 2020. Les chantiers permettront de sécuriser l'alimentation de 8 postes sources : Menus, Cormeilles, RUEIL-MALMAISON, Buzenval, Versailles, Massy, Saules, Billancourt, Neuilly-sur-Marne et Primevères.

### Principaux travaux de sécurisation de l'alimentation par le réseau HTA

Communes	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (m)	Linéaire HTA à risque incidentogène déposé (m)	Montant prévisionnel 2020 (k€)
RUEIL-MALMAISON	Suite des 3 départs de BOULE avec CDT Sup 1C54-1C47-1B14	8 100	10 740	1 000
VILLE-D'AVRAY	Bouclage Buzenval-Versailles	2 892	0	540
RUEIL-MALMAISON	Bouclage 2C20, 2C39 + OCRS	1 586	1 798	518
BOIS-D'ARCY	Phase 1 SAUMON-SALIN - Sécurisation	18 168	9 748	500
BOIS-D'ARCY	Bouclage PAS DU LAC 2-4 & PLAINE 1-3 - DST 2	10 725	0	360
VERSAILLES	Suite CDT et dédoublement SL 1	32	0	260
CHATOU	Création OCRS 2C11, 2C17, 2C21, 2C27	1 208	561	237
RUEIL-MALMAISON	Création futur départ 20kV 2B35 SD BOULE Zone 4c	3 937	2 656	201
GARCHES	CDT des départ HERON et BECASSE	20	0	120
SEVRAN	OCRS-HELICON, DIAPASON, FOC21-22, PRIMEVERES	560	440	111
MONTESSON	Renfo sur 2A22-2A27-2A33-2A47 de feeder 4C + OCRS	5 567	160	100
MORANGIS	Bouclages MASSY-VAL21/22 MORANGIS 21/22 avec GRIGNY et RUNGIS	3 894	2 142	100
VERSAILLES	Restructuration réseau VERSAILLES	1 524	2 540	100

## Levier 2a – Renouvellement des câbles HTA souterrains à risque incidentogène

Enedis prévoit d'investir 4,4 M€ sur ce levier en 2020. Les travaux seront répartis sur 23 communes.

### Principaux travaux de renouvellement des câbles HTA souterrains à risque incidentogène

Communes	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (m)	Linéaire HTA à risque incidentogène déposé (m)	Montant prévisionnel 2020 (k€)
TREMBLAY-EN-FRANCE	CPI-traitement départ MORT.1 issu du PS AMELOT	3 468	3 468	452
SEVRAN	CPI-traitement départ FOUINE issu du PS PRIMEVERES	2 865	2 971	338
VELIZY-VILLACOUBLAY	CPI incidentogène TRIVAU	2 395	2 242	302
SEVRES	CPI incidentogène MOULINEAUX COPPI1	2 207	2 207	258
VERSAILLES	CPI du départ REINE PS VERSAILLES	1 610	1 426	212
VIROFLAY	CPI incidentogène VERSAILLES SV5	1 678	1 648	198
SAINT-CYR-L'ECOLE	CPI incidentogène départ Ecole du PS SAULES	1 192	1 180	190
SEVRES	SIG CPI CHATILLON GIRAF1	1 496	1 454	190
LIMEIL-BREVANNES	CPI-traitement départ LIMEIL issu du PS VILLENEUVE	1 674	1 674	186
VERSAILLES	Coordination BT Vauban VERSAILLES	1 552	1 550	164
NOISY-LE-GRAND	CPI-traitement départ TAMIER issu du PS RICHARDET	1 790	1 540	163
GAGNY	CPI-traitement départ VIEILLEVILLE issu du PS GALERES	1 128	1 103	143
NEUILLY-PLAISANCE	reprise départ PLATEAU par BEAUSEJOUR ex d321/061471	2 180	4 177	130
MONTESSEON	Coordination A8 CPI 2A22, 2A33	1 031	1 031	130
NOISY-LE-GRAND	CPI-Traitement du départ Ambert issu du poste source Richardet	2 880	2 740	127
MASSY	CPI incidentogène MASSY OMNISPORT	1 889	1 889	123
JOUY-EN-JOSAS	Coordination Art 8 Al Calmette JOUY en JOSAS	980	1 189	120
LE BLANC-MESNIL	CPI-traitement départ BOUTRE issu du PS BOURGET	870	790	101
LE BLANC-MESNIL	Renouvellement CPI en opportunité de travaux Tunnelier7 L16 depuis LE BOURGET	3 354	3 144	100

## Levier 2b – Sécurisation du réseau aérien HTA à risque incidentogène

Enedis ne prévoit pas d'investissement sur ce levier en 2020. La sécurisation des 250 m de réseau aérien HTA à risque incidentogène prévue au PPI sera réalisée sur les années 2021 à 2023.

### Levier 3 – Automatisation du réseau HTA

Enedis prévoit d'investir 640 k€ sur ce levier en 2020. 31 Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT) seront déployés.

#### Principaux travaux d'automatisation du réseau HTA

Communes	Libellé de l'affaire	Nombre de postes télécommandés mis en service	Montant prévisionnel 2020 (k€)
VELIZY-VILLACOUBLAY	Remaniement des cellules motorisées du poste VZ MORANE	3	85
SAINT-CLOUD	OMT AIS changement coffret ITI HS SC CHEVRILLON 2	1	55
MASSY	Création OMT départ BREBIS	1	50
MARNES-LA-COQUETTE	2020-SIG3-OMT-92047-Marnes_la_Coquettes-MN République	1	44
GARCHES	Passage en OCR du poste GA COTE ST LOUIS 1	1	40
VELIZY-VILLACOUBLAY	Création OMT départ SV12	2	35
RUEIL-MALMAISON	Sécurisation TSA 1 et 2 PS RUEIL	1	33
MONTFERMEIL	OMT-BRENTANO, LORET, CLICHY	1	30

### Levier 4 – Maîtrise du risque de crue

Enedis prévoit d'investir 289 k€ sur ce levier en 2020. Les travaux permettront de traiter 3 160 clients situés en zone non inondée au scénario de crue R1.0 mais dont la distribution d'électricité doit actuellement être interrompue à ce niveau d'inondation. Le scénario de crue R1.0 modélise et cartographie les conséquences régionales d'une crue similaire à celle de 1910 (probabilité centennale).

#### Principaux travaux relatifs à la maîtrise du risque de crue

Communes	Libellé de l'affaire	Nombre de clients traités en zone non inondée au scénario R1.0	Montant prévisionnel 2020 (k€)
RUEIL-MALMAISON	Affaire CRUE RUEIL-PECQ -2-	1 852	163
CROISSY-SUR-SEINE	214-Affaire CRUE RUEIL-PECQ -1-TLC	1 007	93
SAINT-CLOUD	Risque CRUE Départ 1H65 PUTEAUX	301	33

### Levier 5 – Rénovation des postes HTA/BT

Enedis prévoit d'investir 749 k€ sur ce levier en 2020. 32 postes HTA/BT, répartis sur 19 communes, seront renoués.

#### Principaux travaux de rénovation des postes HTA/BT

Communes	Libellé de l'affaire	Nombre de postes HTA/BT renoués	Montant prévisionnel 2020 (k€)
VELIZY-VILLACOUBLAY	211 78640 Renouv Cell VZ PAULHAN	1	45
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-SPIRLIN-P-1/REM20	1	43
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-TRUIITE-P-1/REM20	1	43
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-ALOSE-P-1/REM20	1	43
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-HOTU-P-1/REM20	1	43
RUEIL-MALMAISON	214_92063_B25_Rnv Poste_Poste RU VOLTAIRE 64	1	35
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-CARASSIN-P-1/REM20	1	31
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-BARBEAU-P-1/REM20	1	30
SAINT-CLOUD	213 92064 Renouv Cell + pasa SC ORLEANS 6	1	30

### Levier 6a – Renouvellement des canalisations souterraines BT à risque incidentogène

Enedis prévoit d'investir 5,5 M€ sur ce levier en 2020. Le renouvellement de canalisations souterraines BT à risque incidentogène concernera 32 communes de la concession.

#### Principaux travaux de renouvellement des canalisations souterraines BT à risque incidentogène

Communes	Libellé de l'affaire	Linéaire BT posé (m)	Linéaire BT à risque incidentogène déposé (m)	Montant prévisionnel 2020 (k€)
SEVRAN	225/RENO DEP J POSTE MAZENS/SEV	1 125	2 281	278
LE BLANC-MESNIL	225/LBM-JOSEPHINE-DEFG-1/REM20	1 186	1 274	251
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	197
MEUDON	213_92048_B25_Rnv BT_Rue de la Roseraie	1 230	1 490	177
LE RAINCY	224 Renouv BTA BANQUE LER	530	610	172
SAINT-CLOUD	213_92064_B25_Renov BT_Rue Dailly	905	870	126
SAINT-CLOUD	213_92064_B25_Rnv BT_Rue du Mont Valérien	827	1 189	122
VERSAILLES	211_78646_B25_Rnv BT_rue de Jouvencel	641	1 874	120
VERSAILLES	211_78646_B25_RnvBT_RueDeVauban	936	1 267	118
FONTENAY-LE-FLEURY	212_78242_B25_Rnv BT_Rue JF Rameau	998	1 264	117
GARCHES	213 92033 B25 Ren BT GRANDE RUE 176	479	314	100

## Levier 6b – Sécurisation des lignes BT aériennes nues

Enedis prévoit d'investir 677 k€ d'euros sur ce levier en 2020. Les travaux permettront de sécuriser 2,2 km de réseaux aériens nus, dont 1,7 km sur la ville de Versailles.

### Principaux travaux de sécurisation des lignes BT aériennes nues

Communes	Libellé de l'affaire	Linéaire BT posé (m)	Linéaire BT aérien nu déposé (m)	Montant prévisionnel 2020 (k€)
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_AvDeVilleneuveL'Etang	763	373	147
VERSAILLES	211_B25_78646_Avenant CuNu_Square du Pont Colbert	372	151	120
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_RueDesPresAuxBois	450	331	94
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_Rue Ploix	17	236	74
VERSAILLES	211_B25_78646_Avenant CuNu_Impasse Saint Henri	141	141	60
VERSAILLES	211 78551 Renouv BT Rue Corneille	192	192	53
VERSAILLES	211_B25_78646_Avenant CuNu_Impasse Lulli et Rue Molière	122	122	51
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_ImpasseButteDePicardie	110	78	34
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_RueJacquesLemercier	130	130	27
MASSY	213_91377_B25_Rnv BT_Rue Mangeon	221	221	11
LA CELLE ST CLOUD	214_78092_B25_RnvBT_Av de Louveciennes	267	267	7

# 3

## ENEDIS, UNE PRIORITÉ CLIENTS AFFIRMÉE



Enedis a atteint ses objectifs de l'année 2019 de satisfaction client et présente des évolutions positives sur la plupart des segments et des activités. Ainsi, le résultat global à fin 2019, tous segments et toutes activités confondus, est de 80,6 %, contre 77,6 % en 2018. Ces résultats ont été obtenus dans un contexte difficile en fin d'année où se sont succédé plusieurs crises climatiques.

Enedis a placé en 2019 la performance industrielle et la satisfaction des utilisateurs du réseau au cœur de ses priorités. Les résultats atteints sur les indicateurs de la régulation incitative sont le reflet de l'amélioration de cette performance réalisée au service de la collectivité.

Sous l'impulsion de transformations sociétales et sectorielles rapides, telles que la transition énergétique, les attentes des clients et de l'ensemble des acteurs du marché et les nouveaux usages, Enedis a initié en 2019 une nouvelle politique clients destinée à mieux répondre aux attentes des acteurs du marché et des utilisateurs du réseau, à renforcer sa qualité de service et à améliorer la satisfaction en tendant vers la suppression des clients « pas du tout satisfaits » dans tous les domaines, notamment dans celui du raccordement et ce, pour l'ensemble des clients.

Une relation client de qualité passe aussi par la digitalisation. Les évolutions de celle-ci font partie intégrante de l'activité d'Enedis. Tout en maintenant les canaux traditionnels, la transformation digitale se développe et s'intensifie en vue de garantir la simplification des démarches pour les clients, quel que soit le canal choisi, et d'accroître la maîtrise de leur consommation et de la production d'électricité.

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, à leur demande, 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™. 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.

Par ailleurs, en 2019, le seuil symbolique des 20 millions de compteurs Linky™ posés a été franchi avec plus de deux tiers des foyers français équipés qui bénéficient des nouveaux services associés. À fin 2019, 23,4 millions de compteurs Linky™ sont posés sur le territoire, couvrant 21 000 communes.

Ce déploiement a un impact important pour les clients, qu'ils soient particuliers, professionnels ou collectivités, 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 DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories de clients

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

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

### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### Un engagement significatif aux côtés des acteurs territoriaux

Enedis a poursuivi et diversifié son accompagnement des territoires dans leurs projets liés notamment à la transition énergétique et à l'aménagement du territoire. Grâce au réseau d'interlocuteurs privilégiés, différents services, existants ou nouveaux, ont été proposés aux collectivités (impact réseau de projets, simulations pour le raccordement, alertes conso, cartographie, etc.) donnant lieu à de nombreuses conventions d'accompagnement.

Enedis a renforcé l'animation des interlocuteurs privilégiés nationaux et régionaux des clients Grands Comptes et clients Grands Producteurs, afin d'offrir un accompagnement de qualité et des réponses adaptées aux attentes de ces clients, de façon harmonisée sur tout le territoire français.

### LES RÉSULTATS

Les résultats atteints en 2019 concernant les interventions réalisées par Enedis, telles que les mises en service, les changements de fournisseurs, sont satisfaisants.

#### Prestations et interventions techniques (en %) (Concession)

	2018	2019
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,7%	<b>97,3%</b>
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,8%	<b>97,8%</b>

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

La transformation digitale est intégrée dans la relation clients. Tout en maintenant les canaux traditionnels, Enedis attache une grande importance à améliorer continuellement les espaces clients Web et les services numériques associés. Enedis, en 2019, a mis à disposition des fournisseurs un *Voice bot* (robot conversationnel capable d'apporter une réponse à un utilisateur ou de le rediriger vers un autre canal de l'entreprise) pour faciliter la diffusion de certaines informations, notamment sur les horaires élargis.

En outre, Enedis recherche en permanence à perfectionner la prise en compte des attentes de ses clients, exprimées sur les réseaux sociaux. Twitter et Facebook sont aujourd'hui des canaux à part entière de la relation clients, qui permettent une prise de contact simple et rapide. Les demandes arrivant sur ces canaux augmentent, c'est pourquoi Enedis renforce ses équipes en charge de leur traitement.

Afin d'informer et d'accompagner ses clients, Enedis déploie des « campagnes relationnelles » et d'information. Ce sont plus de 20 millions de notifications qui sont envoyées aux clients chaque année pour les renseigner sur les interventions, les coupures ou la bonne réalisation des téléopérations.

### **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 2019, Enedis a poursuivi et intensifié le développement des espaces clients et de son application mobile « Enedis à mes côtés » avec pour objectif d'améliorer et de renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients tout en répondant aux demandes réglementaires de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) en matière d'information et de consentement.

Pour tous les clients, en 2019, sont apparues des nouvelles fonctions digitales :

- 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 ;
- amélioration et l'enrichissement des outils digitaux mis à disposition des clients ;
- dans le cadre du décret du 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 suppression des données enregistrées dans le compteur et/ou des données collectées dans le système informatique d'Enedis ;
- gestion des alertes personnalisées en fonction de la consommation.

L'attractivité des espaces clients, encouragée par des campagnes de communication, a bien progressé en 2019 pour atteindre près de 1,2 million de comptes clients ouverts. Par ailleurs, à fin 2019, 1,3 million de clients ont téléchargé l'application « Enedis à mes côtés ».

### Focus sur l'Espace Particuliers

En 2019, l'Espace clients Particuliers a été amélioré :

- mise en place de numéros de téléphone uniques pour les clients particuliers et professionnels ;
- dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD), possibilité désormais pour les clients Particuliers de demander l'accès, la modification, la rectification ou la suppression de leurs données personnelles, sur le site internet d'Enedis, à partir d'un formulaire disponible à cette adresse :

<https://espace-client-particuliers.enedis.fr/web/espace-particuliers/rgpd>

- nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés », plus ergonomique, permettant l'« auto-diagnostic dépannage » et proposant des conseils sur la sécurité.

### Focus sur l'Espace Entreprises

L'espace clients Entreprises a évolué pour proposer fin 2019 de nouvelles fonctionnalités attendues par les clients :

- accéder à l'ensemble des sites de son entreprise à maille SIREN, SIRET ou multi-SIREN ;
- télécharger les données de consommation et/ou de production d'électricité à la fréquence voulue ;
- accéder aux courbes de charge, index et caractéristiques du/des compteurs ;
- télécharger l'historique des courbes de charge, des données de consommation ou des données contractuelles ;
- visualiser ses données sous la forme d'un graphique pour les contrats CARD ;
- utiliser le simulateur de raccordement électrique pour ses projets d'aménagement en basse tension (BT).

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 clients 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

Chaque commune peut accéder aux données électriques de son territoire sur le réseau public de distribution (RPD) d'électricité géré par Enedis et en demander le bilan à l'adresse suivante :

<https://espace-client-collectivites.enedis.fr/web/espace-collectivite/bilan-de-mon-territoire>

Sont fournies les données suivantes :

- population, taux de résidences principales, taux de logements collectifs, taux de chauffage électrique ;
- nombre de sites de consommation et de production sur le RPD ;
- volumes consommés et produits transitant sur le RPD ;
- évolution de la consommation et de la production sur le RPD ;
- données de consommation à la maille IRIS sur le RPD.

## AIR (Alerte Incident Réseau)

Enedis a poursuivi en 2019 le déploiement de son service AIR permettant aux clients du marché d'affaires qui seraient privés d'alimentation électrique, de disposer des informations nécessaires pour prendre des dispositions appropriées.

À fin 2019, le service AIR a été souscrit par les clients pour plus de 3 000 sites, principalement de soutirage.

Des fonctionnalités complémentaires développées pour les Grands producteurs seront proposées à compter de début 2020.

## Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par téléopération. Ainsi en 2019, près de 13 millions d'interventions, telles que les modifications contractuelles et les diagnostics, ont été réalisées à distance. Autant de déplacements physiques évités, ce qui représente un gain de temps, de CO<sub>2</sub> et un moindre coût économique. 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 temps et améliorer les services rendus chez les clients.

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS



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

Par ailleurs, Enedis a cherché à simplifier sa politique de numérotation en remplaçant :

- pour les clients « Particuliers », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
  - Numéro national : **09 70 83 19 70**
- pour les « Professionnels », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
  - Numéro national : **09 70 83 29 70**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

- pour les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99** ;
- pour les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : **09 69 32 18 77** ;
- pour 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 ;
- pour les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 XX** (les 2 derniers chiffres étant les numéros du département concerné, le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pages-jaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [www.enedis.fr](http://www.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)

	2018	2019
Accueil client	90,02%	88,30%
Accueil raccordement	63,22%	82,30%
Service Producteurs électricité	74,66%	85,10%

### En Île-de-France

L'accueil client a enregistré une hausse importante du nombre d'appels en 2019. Les sollicitations concernent des demandes d'informations diverses sur le fonctionnement du marché de l'électricité, l'assistance à la connexion à l'Espace Client Enedis pour l'accès aux données de consommation issues du compteur Linky ainsi que des relances portant sur des dossiers en cours (raccordements, réclamations, ...). Pour répondre à cette hausse des appels, les équipes de conseillers clientèles ont été renforcées ce qui a permis de maintenir l'accessibilité de l'accueil client à un haut niveau de performance.

L'accessibilité de l'accueil raccordement a été fortement dégradée en 2018 en raison d'une importante augmentation des appels, conséquence de la reprise d'activités complémentaires entre fin 2016 et fin 2017. En 2019, l'accueil raccordement affiche une très forte amélioration de son accessibilité. Cette évolution est la conséquence de la refonte de son organisation engagée en 2018 et basée sur une plus grande flexibilité des agents.

Enfin, à la suite de la création d'une cellule dédiée pour la gestion des producteurs, l'accessibilité au service Producteurs électricité s'est grandement améliorée en 2019. Deux salariés à temps plein sont à présent en charge de la gestion des producteurs pour la région Île-de-France.

### Au niveau national

Au niveau national, en 2019, le nombre de contacts client demeure important (plus de 6 millions d'appels hors appels dépannage) et stable par rapport à 2018. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) reste satisfaisante.

Le service Clients a traité plus de 1 million d'appels, soit une augmentation de près de 14 % par rapport à 2018, son accessibilité demeure néanmoins à un bon niveau avec un taux de 86,9 %.

Le service Raccordement a connu en 2019 plus de 2 millions d'appels avec un taux d'accessibilité de 87 % (+ 4,3 points).

Enfin, l'accessibilité du service Producteurs d'électricité se situe à un très haut niveau avec 92,3 % d'appels traités, contre 84 % en 2018.

### Urgence dépannage électricité

Les aléas climatiques se sont multipliés en 2019 faisant accroître le nombre d'appels reçus dans les Centres d'Appels Dépannage. C'est ainsi que plus de 8 millions d'appels provenant de tous types de clients leur ont été adressés en 2019.

Face à la récurrence des événements climatiques, Enedis a organisé une entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD), et les Accueils Clients d'Enedis ont également participé au traitement des appels d'urgence des clients. Malgré cette hausse, le taux d'accessibilité s'est amélioré.

De plus, Enedis a réalisé en 2019 près de 35 000 diagnostics mensuels pour le compte de ses clients à l'aide des compteurs Linky™. Ainsi, suite aux appels des clients en panne, Enedis dresse un premier diagnostic en « interrogeant » le compteur à distance, ce qui permet une plus grande réactivité et la résolution des incidents dans des délais raccourcis.

#### Accessibilité des Accueils Dépannage Electricité

	Région Île-de-France		National	
	2018	2019	2018	2019
Taux d'accessibilité de l'accueil dépannage électricité* (en %)	85,23%	<b>84,90%</b>	77,02%	<b>78,50%</b>
Nombre d'appels reçus par l'accueil dépannage électricité	405 145	<b>367 180</b>	2 710 665	<b>2 611 555</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	96 744	<b>93 559</b>	697 125	<b>715 689</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 client desservi. En 2019, il a traité 462 800 appels et montré son professionnalisme en maintenant une accessibilité annuelle à 86%, tous appels confondus (c'est-à-dire pour l'ensemble des clients). Ce taux est au-dessus de l'objectif fixé à 85%.

L'organisation mise en place a ainsi permis d'apporter une réponse pour 86 % des appels dans un délai maximum de 18 minutes pour les clients particuliers et de 3 min pour les collectivités locales et les services de secours. L'accessibilité du CAD a notamment été excellente (98%) pour les 12 600 appels prioritaires émanant des pompiers, des forces de l'ordre et des établissements relevant de l'Agence Régionale de Santé. Concernant les 3 260 appels des collectivités locales, l'accessibilité a atteint 95%.

Enfin, le CAD a également veillé à actualiser au plus proche des informations transmises 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 multicanal

#### UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Enedis attache une grande importance à traiter toutes les réclamations quel que soit le canal par lequel les clients la sollicitent : les réclamations des clients adressées par les fournisseurs d'électricité ou arrivées directement chez le distributeur, les réclamations faites sur les réseaux sociaux par le biais de Facebook et Twitter. De plus, une écoute attentive des associations de consommateurs dans le cadre de rencontres permet également de mieux cibler les attentes des clients.

Au-delà de ces canaux, Enedis entretient des relations suivies avec le médiateur national de l'énergie (MNE), le médiateur du Groupe EDF et le médiateur du Groupe Engie.

#### Les réclamations

Comme en 2018, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis concernent le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Celles-ci représentent 92 % du volume global des réclamations. La part des réclamations relative aux interventions techniques et à la qualité de fourniture a diminué en 2019 par rapport à 2018 ; alors que celle liée au relevé est en légère augmentation.

En 2019, le volume total des réclamations reçues, y compris celles liées à la pose des compteurs Linky™, est stable par rapport à 2018.

En outre, le nombre de réclamations liées à la pose des compteurs Linky™ tend à diminuer, alors que le nombre de compteurs posés est relativement constant (près de 8 millions en 2019, contre 7,6 millions en 2018).

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2019, à 89,2 %. Ce taux est inférieur à celui enregistré en 2018 et se situe en dessous de l'objectif de référence de 2019 fixé par la CRE à 92 % dans le cadre du TURPE 5. Des mesures ont été prises au deuxième trimestre 2019 pour permettre de revenir à des délais de traitement en rapport avec l'objectif de référence.

En 2019, 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)				
	2018 (%)	2019 (%)	2019 (Numérateur)	2019 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	86,8%	76,5%	4 816	6 294

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

En 2019, Enedis a enregistré une diminution de 6 % des réclamations sur la concession du Sigeif. Cette diminution est en partie liée aux effets du déploiement des compteurs linky sur les réclamations relatives aux interventions techniques. En effet, le compteur Linky permet d'effectuer certaines interventions à distance (mise en service, augmentation de puissance, ...) et évite ainsi les réclamations liées à la prise de rendez-vous avec les clients.

Sur le territoire de la concession, le taux de réponse dans les délais a sensiblement diminué en 2019 (-10,3 points). Cette dégradation est liée à un manque ponctuel d'effectifs et à la nécessité de

former les agents à un nouveau logiciel. Ces difficultés ont entraîné la constitution d'un stock de réclamations non traitées qui a été résorbé début 2020.

Enfin, il est à noter que l'augmentation de la part des réclamations relatives au raccordement a été en partie causée par un problème du système d'information qui a entraîné un retard dans la prise en charge des demandes adressées par les fournisseurs. Ce problème a été détecté et corrigé dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

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

<b>Répartition des réclamations par type</b> (Concession)			
	<b>2018 (%)</b>	<b>2019 (%)</b>	<b>2019</b>
Raccordements	6,6%	<b>10,5%</b>	<b>661</b>
Relève et facturation	30,9%	<b>37,4%</b>	<b>2 351</b>
Accueil	0,7%	<b>0,8%</b>	<b>53</b>
Interventions techniques	41,5%	<b>32,3%</b>	<b>2 035</b>
Qualité de la fourniture	20,3%	<b>19,0%</b>	<b>1 194</b>
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>6 294</b>

### **Les saisines du médiateur national de l'énergie (MNE), du médiateur du Groupe EDF et du médiateur du Groupe Engie**

Les saisines des médiateurs connaissent en 2019 un accroissement de près de 28 % par rapport à 2018, avec un volume s'établissant à 6 381 saisines à fin décembre. En étant toutefois beaucoup moins élevée qu'en 2018 (42 %), cette augmentation s'explique par une meilleure connaissance de ce recours par les clients en raison de la publicité des coordonnées du médiateur sur les outils de communication d'Enedis.

Moins de 7 % des saisines concernent la pose du compteur Linky™. Ce faible pourcentage résulte du renforcement de la relation client et de la forte mobilisation des équipes Enedis et des entreprises partenaires toujours à l'écoute des clients, pour mieux les accompagner et répondre à leurs questions.

L'amélioration des délais de traitement est significative avec un délai moyen de 18,6 jours, contre 21 jours attendus. Ce délai était de 24,9 jours en 2018. Cette performance est consécutive à la décentralisation du traitement des saisines dans les Directions régionales réalisée en 2019.

### **UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE**

Depuis 2016, Enedis utilise le système d'enquêtes « à chaud » afin de permettre à chaque client ayant une interaction avec un agent d'Enedis de s'exprimer librement sur son ressenti.

Avec la diffusion des questionnaires par email ou par sms, Enedis atteint un plus grand nombre de clients et recueille leurs avis en temps réel, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles. Ces enquêtes permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets.

Ainsi, lorsqu'un client se dit « pas du tout satisfait » dans le cadre d'une enquête, il est contacté par le manager de l'entité à l'origine de l'insatisfaction afin de mieux comprendre le dysfonctionnement, le résoudre et réinstaller avec le client des conditions de confiance.

Près de 1 800 agents d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif, désormais fortement ancré dans les Directions régionales et les unités opérationnelles.

En ce qui concerne la satisfaction des clients particuliers et professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, elle est en nette augmentation avec une progression de plus de 4 points en 2019, ainsi 89 % des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits. Ce bon résultat découle des nombreuses actions engagées par Enedis auprès de ses clients, dont la mise en place de services supplémentaires et une meilleure prévenance des clients dits « accessibles », c'est à dire, dont le compteur est situé à l'extérieur du logement.

Des enquêtes qualitatives et quantitatives complètent le dispositif pour des populations spécifiques comme les promoteurs-aménageurs-lotisseurs, les bailleurs sociaux et les mandataires de clients finaux producteurs ou consommateurs.

Les résultats de satisfaction, hors raccordement, entièrement basés sur le dispositif de mesure de la satisfaction clients à chaud, sont en augmentation au global en 2019.

Le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis demeurent les points les plus appréciés par les personnes interrogées qui valorisent également fortement le comportement des techniciens et plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les axes de progrès concernent la coordination au sein des services d'Enedis, les délais de réalisation des prestations et l'amplitude des plages horaires de rendez-vous.

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

**Indicateurs de satisfaction (en %)**

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	88,6%	<b>Concession</b>	<b>85,9%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,6%	<b>Concession</b>	<b>74,1%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,1%	<b>Concession</b>	<b>86,1%</b>

La satisfaction des clients Particuliers et Entreprises de la concession s'est nettement améliorée en 2019 (+ 4 points pour les Particuliers et + 6 points pour les Entreprises) et se rapproche des niveaux de satisfaction observés à la maille nationale. Les actions menées en 2018 et 2019 par les équipes en région afin que la culture client irrigue progressivement l'ensemble des métiers montrent donc leur efficacité. Cette dynamique sera poursuivie et renforcée en 2020.

Le niveau de satisfaction des clients Professionnels sur la concession est toujours en dessous des performances observées au niveau national. Ces clients revendiquent notamment une meilleure écoute et des délais de prestations optimisés. Il est également à noter qu'une part de leur insatisfaction ne concerne pas directement Enedis car elle est liée à des problématiques de facturation ou encore à des programmations de prestation inadaptée au besoin. En réponse à ces constats, des travaux ont notamment été engagés sur l'amélioration du parcours client, en sécurisant la qualification de leur besoin de prestation ainsi que la programmation des rendez-vous et en priorisant le traitement de leur demande afin de garantir le respect de la date de réalisation souhaitée.

---

**Indicateurs de satisfaction : raccordements (en %)**

	Maille nationale 2019	Maille concession 2019
Clients particuliers	89,7%	79,1%
Clients professionnels (<=36 kVA)	82,7%	70,0%
Clients entreprises (> 36 kVA) C1-C4	87,5%	77,8%

L'activité de raccordement sur le territoire du Sigeif a été marquée par deux événements importants en 2019 : une forte hausse des demandes de raccordements et des défaillances de prestataires importantes sur l'ensemble des marchés (de masse et d'affaires).

A la maille de la concession, le taux de satisfaction pour les clients Particuliers est en baisse par rapport à l'année 2018 (- 2,6 points) et inférieur au taux national. En ce qui concerne les taux de satisfaction pour les clients Professionnels et Entreprises, le nombre de répondants à l'enquête à la maille concession reste très faible, ce qui rend le résultat peu significatif.

L'amélioration de la satisfaction sur le raccordement reste un des objectifs majeurs des équipes en région. Cela se traduit notamment par la mise en place d'un meilleur accompagnement, de nouvelles organisations en vue de réduire les délais de raccordement, d'une meilleure accessibilité sur les lignes téléphoniques et d'une meilleure adaptabilité en cas d'aléas.

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 2019, cette satisfaction est en augmentation sur les segments des clients « Entreprises » C1-C4 avec 88,2 % (contre 86,9 % en 2018) et des clients « Particuliers » avec 90,6 % (contre 88,5 % en 2018). La satisfaction des clients « Professionnels » reste assez stable avec un taux de 91,2 % (contre 91,3 % en 2018).

---

**Indicateurs de satisfaction : qualité de fourniture (en %)**

	Maille nationale 2019	Maille Île-de-France 2019
Clients particuliers	90,6%	91,7%
Clients professionnels (<=36 kVA)	91,2%	90,9%
Clients entreprises (> 36 kVA) C1-C4	88,2%	93,2%

## 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.

Près de 8 millions de compteurs communicants ont été posés en 2019.

Conformément aux éléments de calendrier, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas de Lyon, Nice, Arras, Nancy, Narbonne, Nantes, Bordeaux, Caen, Amiens, Angoulême, Pau, Dijon, Avignon, Gap ou l'île du Levant dans le Var.

Ainsi, plus de 9 000 nouvelles communes ont été concernées par le déploiement en 2019.

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.

### Sécurité : des actions qui portent leurs fruits

Avec en moyenne 30 000 compteurs et 800 concentrateurs installés quotidiennement en France par plus de 5 000 techniciens, Enedis déploie une activité très soutenue.

Cette cadence de pose représente un risque d'accidents accru. Mobiliser les salariés d'Enedis et les entreprises partenaires autour de l'enjeu commun qu'est la sécurité est un challenge ambitieux et essentiel. Enedis s'est attachée en 2019 à faire de la sécurité une priorité pour tous en poursuivant de nombreuses actions au plus proches du terrain :

- formation de l'encadrement,
- réalisation des visites qualité,
- contrôle de chantier de pose avec les entreprises partenaires,
- partage des expériences terrains,
- professionnalisation des techniciens.

Toutes ces actions ont été menées pour renforcer la culture Sécurité et améliorer la détection des situations dangereuses. En particulier, le nombre important et la qualité des visites terrain, afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre des prescriptions en matière de qualité et de sécurité, ont été au cœur du dispositif. Ainsi 5 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2019, ce qui représente environ 400 000 visites réalisées.

## Des entreprises de pose qualifiées et agréées

Pour assurer le remplacement des compteurs, Enedis fait 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 les 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.

Par ailleurs, des engagements contractuels sur la satisfaction des clients sont dorénavant intégrés dans les contrats nationaux des prestataires de pose.

## 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 ses avantages pour les intérêts tant individuels que collectifs, ainsi que les modalités du déploiement dans les communes.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont reçu des supports de communication actualisés, comme 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.

Soucieuse des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèle qui ont pour principale mission de répondre aux diverses interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité.

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.

Souhaitant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour ses clients, Enedis leur offre désormais la possibilité, lorsque 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 notamment de pouvoir être présents.

Par ailleurs, l'ensemble des supports d'information 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 2019, avec la réalisation d'une plaquette d'information coconstruite avec l'Ademe portant sur la maîtrise de la demande d'électricité et les économies d'énergie réalisées grâce au compteur Linky™.



## 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. Au cours de l'année 2019, près de 550 000 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.

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™, près de 15 offres sont désormais proposées par les fournisseurs d'énergie à leurs clients équipés de ce dernier. Ces offres permettent de faire des économies, par exemple en offrant la possibilité d'avoir une électricité moins chère le week-end ou la nuit, ou de souscrire un abonnement au pas de 1 kVA (contre 3 kVA auparavant), au plus près de leurs besoins. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site du médiateur de l'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

## Un partenariat pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

Pour démultiplier les messages de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie grâce aux données de consommation, Enedis a noué des partenariats avec différents acteurs engagés dans la sobriété énergétique tel que CLER (réseau pour la transition énergétique). Pour Enedis, l'objectif de ce partenariat est de faciliter l'appropriation par les concitoyens de leurs données de consommations d'électricité, pour mieux les maîtriser. Pendant toute la durée du partenariat, les équipes d'Enedis accompagneront l'association dans le développement de sa nouvelle plateforme notamment avec l'implémentation des données issues de Data Connect, plateforme Enedis de partage de données issues de Linky™.

NOU  
VEAU

## Ils témoignent des bénéfices de Linky™

Le premier *smartdorf* d'Alsace Muttersholtz (Bas-Rhin) :

« On a expérimenté l'intérêt d'avoir des compteurs de ce type-là [Linky™], puisqu'aujourd'hui on peut suivre de manière beaucoup plus fine nos consommations et grâce à ça, on s'est rendu compte d'anomalies qu'on n'aurait jamais détectées avec le compteur précédent. » Patrick Barbier, maire de Muttersholtz.

Prévenir les communes en cas de consommation anormales des écoles dans les Alpes-de-Haute-Provence :

« Nous sommes heureux d'avoir un tel outil à notre disposition. Nous travaillons différemment et avec plus d'intelligence. Nous sommes toujours preneurs, même en tant qu'expérimentateurs, de nouvelles solutions. » Jean-Charles Minetto, Directeur général des services de Sisteron.

Des offres plus adaptées et plus économiques grâce à Linky™ :

« Les seuls vrais reproches qui nous sont faits proviennent de consommateurs qui ont vu nos offres, mais... ils ne sont pas encore équipés de Linky™ ! » François Joubert, Directeur général OHM Energie.

NOU  
VEAU

## 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 2019 à plus de 441 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce au compteur 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**, en leur qualité d'autorités concédantes, d'aménageurs du territoire ou de 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.

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

### Compteurs Linky™ (Concession)

	2019
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	67,8%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	468 188
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	61
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	439 700
Nombre de comptes clients ouverts**	13 325
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	4 293

\* PDL : Point de livraison.

\*\* Nombre de comptes clients ouverts dans l'année par les clients C5 (résidentiels et 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, près de 460 000 compteurs ont été posés depuis le début du déploiement.

Pour l'année 2019, les entreprises prestataires de pose ont déployé environ 86 000 compteurs sur votre territoire et ont fait intervenir en moyenne 320 poseurs quotidiennement.

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 1 000 concentrateurs en 2019 dans les postes de transformation situés sur les communes du Sigeif (depuis le début du déploiement plus de 4 000 concentrateurs ont été déployés sur la concession).

Pour l'année 2020, il est prévu que les entreprises prestataires posent environ 99 000 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 programme Raccordement

Mi-2019, Enedis a lancé, sur les différents segments de clients, un programme Raccordement dont l'objectif est de faciliter le parcours raccordement des clients.

### Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

Le portail « Tester mon raccordement en ligne », mis à disposition par Enedis en juillet 2018, permet aux porteurs de projets d'installations de production ou de soutirage en BT de simuler le niveau de complexité du raccordement de leurs projets, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. À fin 2019, plus de 15 000 simulations de projets ont été réalisées, ce qui démontre toute la pertinence de ce service accessible depuis les espaces clients d'Enedis.

**NOU  
VEAU**

### 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.

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

Depuis 2018, les clients « petits producteurs » (BT  $\leq 36$  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.

En 2019, Enedis a mis en ligne 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, etc.). Ainsi, tous les clients peuvent saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.

### **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 signer, de manière électronique, tous les documents contractuels liés au raccordement. 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.

L'ouverture du portail pour la gestion des raccordements collectifs s'est réalisée entre janvier 2017 et début 2019. Ainsi, les clients (promoteurs, aménageurs, lotisseurs) peuvent également établir et suivre leurs demandes de raccordement sur ce portail.

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

Lors de leur demande de raccordement, il est proposé aux collectivités territoriales de bénéficier, via le portail, de la réception des factures dématérialisées.

En 2019, les formulaires de collecte de la demande ont été simplifiés permettant d'en améliorer la compréhension. Les demandes anticipées de raccordement et d'augmentations de puissance peuvent aussi se faire via le portail, facilitant ainsi les démarches.

Les données relatives aux Infrastructures de Recharge pour les Véhicules Électriques (IRVE) y sont intégrées.

**NOU  
VEAU**

### **Nouvelle organisation dédiée aux raccordements des installations de production d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA)**

Depuis le 15 octobre 2019, un accueil centralisé national des demandes de raccordement des installations de production BT > 36 kVA et < 250 kVA a été mis en place à Aix-en-Provence. Ainsi, les clients producteurs bénéficient d'une expertise spécialisée dans la qualification et le traitement de leurs demandes et d'une uniformité des pratiques mises en œuvre sur le territoire. Cet accueil centralisé vise plus d'efficacité dans le traitement des raccordements de ces clients producteurs et ainsi, dans l'accompagnement du développement des énergies renouvelables.

L'extension de cet accueil centralisé à l'ensemble du territoire national est prévue à la fin du premier trimestre 2020.

Par ailleurs, Enedis a réorganisé, dès le début de l'année 2019, l'activité de raccordement des Grands Producteurs (> 250 kW, HTA) en mettant en place, au niveau national, les Agences Raccordement Grands Producteurs (ARGP). Ces agences ont développé et concentré leur expertise et leurs pratiques harmonisées sur les problématiques de raccordements propres à ces producteurs dans l'objectif d'améliorer leur satisfaction.

En mai 2020, les ARGP seront toutes créées et couvriront l'ensemble du territoire français.

**NOU  
VEAU**

### **Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux de raccordement électrique (article L. 342-2 du Code de l'énergie) pour les consommateurs et les producteurs**

Le décret du 13 février 2019, publié au *Journal officiel* du 15 février, encadre une mesure inscrite dans la loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance du 10 août 2018 dite «loi ESSOC», relative au raccordement aux réseaux de transport et de distribution de l'électricité (article L. 342-2 du Code de l'énergie).

Ainsi, « le producteur, ou le consommateur, peut faire exécuter, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux de raccordement sur les ouvrages dédiés à son installation par des entreprises agréées par le maître d'ouvrage [...] et selon les dispositions d'un cahier des charges établi par ce maître d'ouvrage sur la base de modèles publiés par ce dernier ».

Autrement dit, les producteurs et les consommateurs peuvent désormais, s'ils acceptent les termes du contrat de mandat introduit par le décret, réaliser eux-mêmes leur raccordement en maîtrise d'ouvrage déléguée. Ce contrat de mandat leur permet d'agir au nom et pour le compte d'Enedis en les assurant que la construction des ouvrages dédiés à leur raccordement respectera les mêmes règles que celles qu'applique Enedis quand elle réalise elle-même ces travaux.

Ce dispositif ne s'applique qu'à la construction des ouvrages dédiés, c'est-à-dire « les canalisations électriques aériennes, souterraines ou sous-marines et leurs équipements terminaux qui, à leur création, ne concourent ni à l'alimentation ni à l'évacuation d'autres installations que celles du demandeur ».

Conformément aux deux délibérations de la CRE encadrant la mise en œuvre de la loi ESSOC pour le raccordement, ce dispositif a fait l'objet de concertations en Comité des Utilisateurs des Réseaux de Distribution d'Électricité, nécessaires pour la mise à jour de la Documentation Technique de Référence d'Enedis. Celle-ci est disponible pour le consommateur ou le producteur depuis le 2 décembre 2019 sur le site d'Enedis : <https://www.enedis.fr>.

### **Barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis version 6**



Suite à son approbation par la Commission de régulation de l'énergie le 24 juillet 2019, cette nouvelle version du barème est entrée en vigueur le 24 octobre 2019.

Les principales évolutions sont les suivantes :

#### **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 électriques 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 de la grille de prix pour les branchements provisoires.

Ce nouveau barème est disponible sur le site Enedis à l'adresse suivante :

[https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC\\_03E.pdf](https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC_03E.pdf)



## Enedis partenaire de l'ensemble des parties prenantes de la mobilité électrique

En 2019, les équipes d'Enedis ont été mises à contribution dans tous les territoires, ruraux comme urbains, pour coconstruire des projets de mobilité électrique répondant aux demandes des territoires. Le déploiement des mobilités durables est un nouveau sujet de coopération. C'est pourquoi Enedis développe son expertise en ce domaine et la met à disposition des collectivités territoriales. Enedis contribue ainsi à penser les mobilités de demain, à anticiper les impacts sur le réseau de distribution d'électricité et à optimiser l'implantation des infrastructures au plus près des besoins des territoires.

Ainsi, Enedis et ses partenaires expérimentent et mettent en place des solutions de recharge adaptées, optimisées, innovantes, voire inédites, pour des projets très diversifiés tels que : bornes de recharge sur voie publique, bornes « à la demande », bus électriques, équipement de parkings d'immeubles, alimentation des bateaux à quai, etc.

Pour conforter sa position de partenaire de la mobilité électrique partout et pour tous, Enedis a noué des partenariats stratégiques avec : l'Association des Maires de France, Régions de France, la Fédération des Promoteurs Immobiliers, la Banque des Territoires, Plateforme Automobile, CDC Habitat, FNAIM, UNIS, etc.

Enedis s'est attachée à accompagner les diverses parties prenantes pour se projeter, dessiner des scénarios de développement de la mobilité dans les territoires et ainsi définir au mieux des solutions techniques optimisées pour le porteur de projet et le réseau de distribution d'électricité. Enedis favorise le développement du marché de la mobilité électrique, avec notamment l'utilisation des compteurs Linky™ pour le pilotage des bornes.

Le programme Mobilité Électrique d'Enedis pilote des études et expérimentations en recherche et développement sur de nombreux sujets :

- l'anticipation du développement de la mobilité électrique pour mieux intégrer au réseau les infrastructures de recharge ;
- la coconstruction d'une interface chargeur-réseau robuste en matière de qualité de l'électricité ;
- les solutions de recharge innovantes et l'analyse de cycles de recharge/décharge ;
- la conception et l'expérimentation de systèmes industriels pour le pilotage de la recharge ;
- le renforcement de la connaissance d'Enedis des stratégies d'acteurs en lien avec la flexibilité et le V2G (*Vehicule To Grid*, injection de l'électricité de la batterie du véhicule sur le réseau) ;
- l'accompagnement des démonstrateurs et des expérimentations locales.

Parmi les réalisations 2019, le partenariat Enedis-RATP qui permet d'analyser l'impact des ateliers de charge bus électriques sur le réseau, ainsi que l'appui au lancement du démonstrateur aVEnir, sont à souligner.

Enfin, en novembre 2019, Enedis a publié un rapport sur l'intégration de la mobilité électrique au réseau public de distribution (accessible sur le site [enedis.fr](http://enedis.fr)). Ce rapport indique que cette intégration s'opère progressivement et de façon locale. De fait, le réseau public de distribution d'électricité, compte tenu de sa conception et de sa robustesse, accompagne le développement socio-économique de la France depuis de nombreuses années : intégration des EnR, nouveaux usages de l'électricité, etc. Le réseau public de distribution d'électricité est en parfaite capacité d'accueillir et de gérer les nouveaux usages de la mobilité électrique. C'est pour celui-ci une opportunité de développement, d'innovation à l'écoute des acteurs de la mobilité électrique et également une opportunité de renforcement de son ancrage dans les territoires. Par ailleurs, la trajectoire d'investissements d'Enedis intègre ce développement. Les estimations de dépenses liées à l'arrivée de la mobilité électrique sur les quinze prochaines années représentent moins de 10 % du total des investissements d'Enedis.

## 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 92,2 % des cas en 2019 (contre 92,6 % des cas en 2018). Les résultats demeurent donc stables.

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

<b>Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus</b> (Concession)			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	85,7%	<b>88,8%</b>	<b>3,6%</b>

En 2019, malgré de nouvelles défaillances de prestataires et une forte augmentation du nombre de raccordements, le taux de réalisation des travaux dans les délais convenus s'améliore (+3,6 points) sur la concession du Sigeif, notamment grâce aux transformations mises en œuvre pour mieux maîtriser le processus raccordement et réduire les délais maîtrisables par Enedis.

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2020

#### L'évolution de l'espace Entreprises

En 2020, les clients Entreprises pourront bénéficier de nouveaux services, tels que :

- consulter et télécharger leurs factures de consommation, contrats, avenants pour leur périmètre ;
- accéder à leur historique de facturation sur dix ans ;
- choisir les canaux d'envoi : e-mails et/ou serveurs FTP, et recevoir les données de courbe de charge ou autres données du/des compteurs et les données récurrentes sur les canaux choisis ;
- visualiser et résilier des services souscrits par un tiers (fournisseurs d'électricité ou fournisseurs de services) sur un Point de Référence des Mesures (PRM) dont il est titulaire.

#### Refonte des comptes clients Particuliers

En 2020, les comptes des clients Particuliers vont être modernisés :

- création de compte instantanée ;
- possibilité de gérer plusieurs points de livraison dans un seul et même compte (sous réserve que le client soit strictement le titulaire des points de livraison) exemple : résidence principale et résidence secondaire, installation de production dans l'habitation, etc. ;
- visualisation, dans un même compte, des données de consommation et/ou de production avec le choix de la période affichée (année, mois, semaine, jour, heure) et possibilité de comparer avec l'historique ;
- simulateur de raccordement simple ;
- refonte de la rubrique d'assistance Aide et Contact en lien avec [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ;
- alertes : coupures, travaux, interventions, etc. ;
- nouveau service de visualisation des données de production pour les producteurs en surplus.

#### Refonte du site [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

Une nouvelle version du site internet d'Enedis, plus simple, plus ergonomique et plus souple pour faciliter la navigation des clients, sera disponible en 2020.

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

Le développement des canaux de contacts digitaux pour les clients se poursuit en 2020 avec la mise en place de *bots*, accessibles depuis le site [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr), permettant ainsi aux conseillers clientèle de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée plus bénéfiques pour les clients.

Enfin, une modernisation des outils de routage des interactions clients est en cours avec les premiers pilotes prévus au dernier trimestre 2020, en vue d'une généralisation en 2021. Elle permettra une gestion optimisée des contacts clients, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, mail, courrier, etc.) au service de la satisfaction clients.

## Évolution de la mesure de la satisfaction clients

La recherche du zéro client «Pas du Tout Satisfait» (PDTS), notamment dans le domaine du raccordement, constitue un enjeu majeur pour Enedis et ses clients.

Une refonte complète des indicateurs est proposée pour rendre lisible et compréhensible la trajectoire visée et traduire les ambitions opérationnelles de la politique clients. Ces nouveaux indicateurs seront déclinés à la maille régionale et par segment. Ils retiennent les clients «pas du tout satisfaits» comme élément de pilotage pour les activités raccordement et hors raccordement à un périmètre élargi, afin de mieux refléter la performance «clients» opérationnelle. Par exemple, seront intégrées les activités de raccordements provisoires et l'activité accueil distributeur, pour les activités hors raccordement.

Enfin, de nouvelles enquêtes vont être mises en test en 2020 : elles concernent notamment les fournisseurs, la mobilité électrique et les producteurs.

## L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2020

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 les autorités concédantes le processus de déploiement des compteurs communicants et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

Il est prévu que, en 2020, près de 7 millions de nouveaux compteurs soient déployés.

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

## ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2020

### Barème (version 6) pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis

Au cours de l'année 2020, Enedis va poursuivre les simplifications et améliorations engagées dans le cadre de la version 6 du barème de facturation des raccordements pour accompagner la transition énergétique.

Ces évolutions permettront d'améliorer la lisibilité des prix de raccordement pour les clients et de simplifier l'élaboration des propositions de raccordement.

### Évolution d'Enedis-Connect

En 2020, la facilitation des éléments de collecte sur Enedis-Connect se poursuivra. À titre d'illustration, il est envisagé le préremplissage des données du client à partir de son compte client.

### Évolution du portail PRACMA

En 2020, les formulaires de demande de raccordement seront proposés sous une nouvelle ergonomie et la navigation sera beaucoup plus simple et fluide. Après la signature de son devis en ligne, il sera possible de procéder au paiement par carte bancaire. De même, le portail offrira la possibilité de bénéficier d'une assistance en ligne.

# 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 d'Interventions Spécialisées (AIS) (postes sources, marché d'affaires et HTA) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

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

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

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

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

**Produits d'exploitation détaillés (en k€) (Concession)**

	Cf. Note	2018	2019
Chiffre d'affaires		260 281	<b>263 727</b>
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	245 537	<b>246 373</b>
<i>Dont clients HTA</i>		43 293	<b>42 041</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		160 131	<b>159 246</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>		44 001	<b>44 796</b>
<i>Dont autres</i>		-1 888	<b>289</b>
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		9 206	<b>13 068</b>
<i>Dont raccordements</i>	2	5 961	<b>9 881</b>
<i>Dont prestations</i>	3	3 245	<b>3 187</b>
<i>Autres recettes</i>	4	5 538	<b>4 286</b>
Autres produits		47 020	<b>38 784</b>
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	21 877	<b>23 341</b>
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	16 964	<b>13 710</b>
<i>Reprises sur amortissements</i>		4 900	<b>364</b>
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		4 662	<b>126</b>
<i>Dont autres types de reprises</i>		238	<b>238</b>
<i>Reprises sur provisions</i>		12 064	<b>13 346</b>
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		1 712	<b>385</b>
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		10 351	<b>12 961</b>
<i>Autres produits divers</i>	7	8 179	<b>1 733</b>
<b>Total des produits</b>		<b>307 301</b>	<b>302 511</b>

**Charges d'exploitation détaillées (en k€) (Concession)**

	Cf. Note	2018	2019
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		115 342	117 010
<i>Accès réseau amont</i>	8	54 983	54 004
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	15 143	14 972
<i>Redevances de concession</i>	10	3 814	3 509
<i>Autres consommations externes</i>	11	41 401	44 525
<i>Matériel</i>		12 512	12 617
<i>Travaux</i>		3 436	3 612
<i>Informatique et télécommunications</i>		4 489	4 910
<i>Tertiaire et prestations</i>		8 141	8 896
<i>Bâtiments</i>		8 646	6 774
<i>Autres achats</i>		4 177	7 716
Impôts, taxes et versements assimilés		15 175	14 756
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	8 068	7 883
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	7 107	6 872
Charges de personnel	14	34 695	33 125
Dotations d'exploitation		51 727	53 713
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	24 073	24 784
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		13 949	15 038
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		10 124	9 745
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	2 428	2 923
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	25 226	26 007
Autres charges	18	8 558	8 329
Charges centrales	19	12 907	13 765
<b>Total des charges</b>		<b>238 403</b>	<b>240 699</b>

**Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (en k€) (Concession)**

	Cf. Note	2018	2019
<b>Montant</b>	20	68 898	61 812

## 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.

<b>Contribution à l'équilibre (en k€) (Concession)</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	68 898	<b>61 812</b>
Charge supplémentaire	47 253	<b>39 715</b>
Produit supplémentaire	0	<b>0</b>
<b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b>	<b>21 645</b>	<b>22 098</b>

### Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2019 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 2019, entre la clôture de l'exercice 2019 et celle de l'exercice 2018 (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 2019.

### 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 2019.

L'augmentation de cette rubrique d'environ 4M€ (soit + 66%) est à mettre en parallèle avec la hausse des investissements de raccordements en 2019 sur le territoire du SigEIF.

### 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 2019.

### Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations réalisées dans le cadre des entités mixtes 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 2019.

### Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre, etc.) 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 2019.

#### **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 provisions 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.

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 2019.

La rubrique « reprises d'autres catégories de provisions » affiche une hausse de 2,6 M€ (soit +25%). Cette augmentation est due à une reprise de provision effectuée en 2019 au titre d'un rattrapage de la contribution d'Enedis au Fond de Péréquation de l'Electricité sur la période 2012 – 2018. Une provision pour risques et charges ad hoc avait été enregistrée en 2018.

Les rubriques «reprises d'amortissement du financement du concédant » et « reprises de provision pour renouvellement» affichent respectivement des baisses de 4,5 M€ (soit -97%) et de 1,3 M€ (soit -78%). Ces fortes diminutions sont liées aux impacts de la localisation des ouvrages collectifs de branchement (OCB) réalisée en 2018 qui ont conduit à de fortes augmentations de ces rubriques sur l'année 2018. Ainsi, les valeurs observées en 2019 pour ces rubriques sont proches de celles de l'année 2017.

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

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance), ainsi que des correctifs éventuels d'inventaire patrimonial.

Dans les cas où ils ne lui sont pas directement imputables, 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 2019.

Cette rubrique baisse de 6,5 M€ (soit -79 %) en 2019. Cette forte diminution est liée aux impacts de la localisation des ouvrages collectifs de branchement (OCB) réalisée en 2018 qui ont conduit à une forte augmentation de cette rubrique sur l'année 2018. Ainsi, la valeur observée en 2019 pour cette rubrique est proche de celle de l'année 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 2019.

#### **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 2019.

#### **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 2019.

Cette rubrique correspond aux versements des redevances R1 et R2 effectivement réalisées en 2019. A la suite de la signature du nouveau contrat de concession, le 18 octobre 2019, de nouvelles formules de calculs des redevances ont été définies. En conséquence, Enedis a versé début 2020, des compléments de redevances au titre de l'année 2019 pour prendre en compte les nouveaux montants (cf. partie 4.3 du CRAC).

## 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, etc.). 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, etc.), 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, etc.), 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** regroupent notamment les contributions d'Enedis au Fonds de Péréquation de l'Electricité et 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 ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

L'augmentation de la rubrique « tertiaire et prestations » de 755 k€ (soit +9%) est liée à une hausse des charges de personnel intérimaire ainsi que des frais de logistique.

La diminution de la rubrique « bâtiments » de 1,9 M€ (soit -22%) est notamment liée à la libération de sites immobiliers tant sur le territoire de la Direction Régionale Île-de-France Est que sur celui de la Direction Régionale Île-de-France Ouest ainsi qu'à une réduction des surfaces occupées sur certains sites.

La rubrique « autres achats » fait apparaître une augmentation de 3,5 M€ (soit +85%). Cette hausse est notamment liée au paiement du rattrapage effectué au titre de la contribution d'Enedis au Fonds de Péréquation de l'Electricité pour les années 2012 à 2018 (cf. note 6). L'augmentation de cette charge à la maille nationale est de 240 M€ par rapport à 2018.

### 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 2018) + (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 2018).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2019.

### 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, etc.) ;
- **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, etc.) ;
- **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, etc.), 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 2019.

### 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 2019.

#### **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 2019.

#### **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 2019.

#### **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 2019.

### Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- 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 ; lorsque ces charges 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 2019.

### 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 2019.

L'augmentation de cette rubrique de 858 k€ (soit 7 %) est notamment due à la création au 1<sup>er</sup> janvier de la Direction de l'immobilier ainsi que de la DIR2S (Direction des Services Supports), direction regroupant entre autres services ; les plates-formes d'approvisionnement SERVAL, la fonction ressources Humaines ainsi que l'informatique et les télécoms.

### 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 directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	243 524	2 848	Au prorata du localisé	1,3%
Raccordements	9 881	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Prestations	3 183	5	Au prorata du localisé	1,4%
Autres recettes	157	4 129	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Production stockée et immobilisée	12 113	11 228	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	512	13 198	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	126	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	238	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	385	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	12 961	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Autres produits divers</i>	33	1 699	Au prorata du nombre de clients	15,6%

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	54 004	Au prorata des consommations	14,6%
Achats d'énergie	0	14 972	Au prorata des consommations	14,6%
Redevances de concession	3 509	0	Non applicable	-
Matériel	5 703	6 914	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	11,0%
Travaux	3 135	476	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Informatique et télécommunications	0	4 910	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Tertiaire et prestations	0	8 896	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Bâtiments	0	6 774	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres achats	857	6 860	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Contribution au CAS-FACÉ	7 883	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	14,8%
Autres impôts et taxes	3 305	3 568	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Charges de personnel	6 358	26 767	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	14,1%
Dotation aux amortissements DP	24 784	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>	15 038	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>	9 745	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
<i>Dont autres amortissements</i>	0	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dotation aux provisions pour renouvellement	2 923	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres dotations d'exploitation	0	26 007	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres charges	1 008	7 322	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.

<b>Éléments exceptionnels (en k€) (Concession)</b>	
	<b>2019</b>
Produits	<b>3 832</b>
Charges	<b>4 348</b>
<b>Produits - charges</b>	<b>-515</b>

#### 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 2020 par rapport à 2019 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.

## 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 2019 et 2020

### 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.

#### A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

##### 1) 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 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

#### Charges d'accès au réseau public de transport (M€ courants)

	2019	2020	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 657	3 660	0,1%

##### 2) 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 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

---

**Autres charges d'exploitation du système électrique (M€ courants)**

	2019	2020	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	982	952	-3,1%
Dont achats de perte	923	892	-3,4%

*B) 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 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

---

**Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)**

	2019	2020	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 582	4 591	0,2%
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-658	-687	4,4%

**Recettes d'acheminement**

Les recettes d'acheminement prévues pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération du 17 novembre 2016 sont les suivantes :

---

**Recettes d'acheminement (M€ courants)**

	2019	2020	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13 579	13 858	2,1%

*NB : comme le précise cette délibération, ces prévisions de recettes sont notamment fondées sur une évolution du TURPE au 1<sup>er</sup> août 2019 de +1,26 % et au 1<sup>er</sup> août 2020 de +1,40 %.*

## 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 a été 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.

Ces travaux de dénombrement et de localisation des colonnes électriques ont été finalisés en mai 2019.

Les valeurs définitives de la localisation sont désormais intégrées dans le tableau « Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement ». Pour mémoire, un addendum détaillant précisément le résultat de ces travaux a été fourni en supplément du CRAC 2018 à titre informatif.

Dans le cadre de l'individualisation des ouvrages collectifs de branchements, des études de durée de vie ont été lancées fin 2017. Ces études ont porté sur la tenue technique des ouvrages (revue des prescriptions des matériels et réalisation de tests de vieillissement de matériels prélevés sur leur lieu d'exploitation par des laboratoires indépendants), leurs conditions d'exploitation (études d'incidentologie en fonction de l'âge des ouvrages et analyses statistiques du stock) et l'évolution du parc.

Les études ont été finalisées à la fin de l'année 2019, permettant à Enedis de conclure que la meilleure estimation de durée de vie de ces ouvrages est de 60 ans.

Enedis a donc procédé à un changement d'estimation dans ses comptes au 31 décembre 2019 pour l'ensemble des colonnes montantes. Ce changement a généré des reprises de provisions pour renouvellement pour les biens devenant renouvelables après la fin du contrat de concession en vigueur, suite à l'allongement de durée de vie. Les impacts éventuels de cette opération sur la concession sont notamment précisés dans les rubriques de produits et charges correspondantes.

En ce qui concerne les dotations aux amortissements, le changement d'estimation mis en oeuvre fin 2019 est appliqué de façon prospective, conformément aux règles comptables. Il n'a donc pas d'impact sur les dotations en 2019. À compter de 2020, les dotations seront calculées sur la durée de vie résiduelle des ouvrages sur la base d'une durée totale de 60 ans. À parc constant, les dotations sur les ouvrages collectifs de branchement seront donc moins importantes qu'en 2019.

Dans le cadre de l'application de la loi Elan (loi du 23 novembre 2018 portant Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), publiée au *Journal officiel* du 24 novembre 2018, un portail a été créé et mis à disposition en 2019 pour recueillir les demandes de transfert anticipé de la part des propriétaires de colonnes électriques jusqu'ici hors concession. Le dispositif mis en place par Enedis consiste en une préanalyse et validation des demandes de transfert après contrôle de leur recevabilité juridique et vérification que les informations fournies permettent d'identifier les ouvrages.

À fin décembre 2019, environ 134 000 demandes de transfert ont été répertoriées, dont plus d'un tiers concernant des colonnes déjà en concession. À noter que quelques rares propriétaires revendiquent leur propriété et refusent le transfert.

Les colonnes ainsi identifiées sont intégrées en comptabilité au fur et à mesure de leur traitement complet. Conformément aux règles comptables, elles sont valorisées à leur valeur vénale. En l'absence de marché, cette valeur est calculée à partir du coût de remplacement, corrigé d'un coefficient d'obsolescence tenant compte du palier technologique de la colonne, ainsi que d'un coefficient de vétusté tenant compte des amortissements « théoriques » cumulés depuis la mise en exploitation réelle de la colonne. Ces ouvrages sont considérés comme étant financés à 100 % par le concédant et ne donnent pas lieu à calcul de provision pour renouvellement, conformément aux dispositions de la loi Elan.

La valeur des colonnes ainsi transférées, potentiellement nouvellement intégrée dans le patrimoine du concédant, est comptabilisée dans la ligne « Ouvrage collectif de branchement ».

À noter que les travaux d'individualisation et de localisation se poursuivent sur les autres natures de branchements constitués essentiellement par les liaisons réseau, les dérivations individuelles et les disjoncteurs.

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Valeur des ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	255 930	122 832	133 098	382 908	75 100
<i>Dont aérien</i>	275	210	65	627	296
<i>Dont souterrain</i>	255 654	122 622	133 033	382 281	74 803
Canalisations BT	234 707	111 143	123 564	347 857	67 873
<i>Dont aérien</i>	21 745	16 180	5 565	48 031	18 475
<i>Dont souterrain</i>	212 962	94 963	117 999	299 826	49 398
Postes HTA-BT*	89 635	63 329	26 307	131 099	28 884
Transformateurs HTA-BT	26 192	14 589	11 603	38 003	6 099
Comptage	37 679	3 723	33 956	37 679	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	35 229	3 246	31 983	35 229	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	2 450	477	1 973	2 450	0
Ouvrages collectifs de branchement**	65 070	25 258	39 812	81 612	5 598
Autres biens localisés	4 197	1 708	2 489	4 747	407
Ouvrages de branchement non localisés	207 349	86 441	120 908	261 771	14 139
Comptage non localisés	28 200	20 965	7 234	28 200	0
Autres biens non localisés	2 968	1 392	1 576	3 087	23
<b>Total</b>	<b>951 928</b>	<b>451 379</b>	<b>500 548</b>	<b>1 316 963</b>	<b>198 124</b>

\* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

\*\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi Elan » dont la méthode de valorisation est explicitée ci-dessus).

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 2019, 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 à 60 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, dans le temps, ces paramètres par composant, pour un plus juste reflet de la réalité patrimoniale.

## LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2019 (en k€) (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2019 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2019
Canalisations HTA	233 883	22 811	1 199	-1 964	255 930
<i>Dont aérien</i>	275	0	0	0	275
<i>Dont souterrain</i>	233 608	22 811	1 199	-1 964	255 654
Canalisations BT	223 861	8 852	2 286	-292	234 707
<i>Dont aérien</i>	21 693	110	3	-60	21 745
<i>Dont souterrain</i>	202 168	8 742	2 283	-231	212 962
Postes HTA-BT*	86 576	3 132	62	-135	89 635
Transformateurs HTA-BT	25 389	707	13	82	26 192
Comptage	30 294	7 497	0	-113	37 679
<i>Dont compteurs Linky™</i>	27 938	7 358	0	-67	35 229
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	2 356	139	0	-45	2 450
Ouvrages collectifs de branchement**	61 881	3 098	164	-72	65 070
Autres biens localisés	3 029	1 574	0	-405	4 197
Comptage non localisé	29 314	233	0	-1 347	28 200
Ouvrages de branchements non localisés	199 901	5 122	2 326	0	207 349
Autres biens non localisés	2 912	259	0	-203	2 968
<b>Total</b>	<b>897 041</b>	<b>53 285</b>	<b>6 049</b>	<b>-4 448</b>	<b>951 928</b>

\* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

\*\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2019.

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

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'Enedis. À noter que, le cas échéant, les colonnes transférées en application de la loi Elan, sont intégrées dans cette colonne, puisque réputées comme financées par le concédant.

## SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

<b>Droits sur les ouvrages existants (en k€)</b> (Concession)			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	466 781	<b>500 548</b>	<b>7,2%</b>
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	266 193	<b>301 144</b>	<b>13,1%</b>

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

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

<b>Droits sur les ouvrages futurs (en k€)</b> (Concession)			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	180 873	<b>188 642</b>	<b>4,3%</b>

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

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

<b>Montant des droits du concédant (en k€)</b> (Concession)			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	381 461	<b>388 046</b>	<b>1,7%</b>

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

<b>Provision pour renouvellement (en k€)</b> (Concession)		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Provision	197 703	<b>198 124</b>

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

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

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

**NOU  
VEAU**

Montant de la part R1 (en €) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Part R1	859 435	<b>883 357</b>	<b>2,8%</b>
<i>Dont part R1 versée au titre des années antérieures</i>	0	<b>0</b>	-

Le montant de redevance R1 présenté ci-dessus ne tient pas compte de la revalorisation de cette dernière prévue par le nouveau contrat de concession signé le 18 octobre 2019.

Début 2020, il a été versé au Sigeif un complément de 105 411 euros afin de prendre en compte la part de la redevance R1 de l'année 2019 correspondant à la nouvelle formule de calcul. La redevance R1 versée au titre de l'année 2019 est donc de 988 768 euros.

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

C'est la part R2 de la redevance, dite « d'investissement ». Elle 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. Son montant est exprimé ci-dessous hors taxes.

**NOU  
VEAU**

Montant de la part R2 (en €) (Concession)			
	2018	2019	Variation (en %)
Part R2	2 954 934	<b>2 626 101</b>	<b>-11,1%</b>
<i>Dont part R2 versée au titre des années antérieures</i>	0	<b>0</b>	-

Le montant de redevance R2 présenté ci-dessus ne tient pas compte de la nouvelle formule de calcul de cette dernière prévue par le nouveau contrat de concession signé le 18 octobre 2019.

Début 2020, il a été versé au Sigeif un complément de 27 158 euros afin de prendre en compte la part de la redevance R2 de l'année 2019 correspondant à la nouvelle formule de calcul. La redevance R2 versée au titre de l'année 2019 est donc de 2 653 259 euros.

## LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

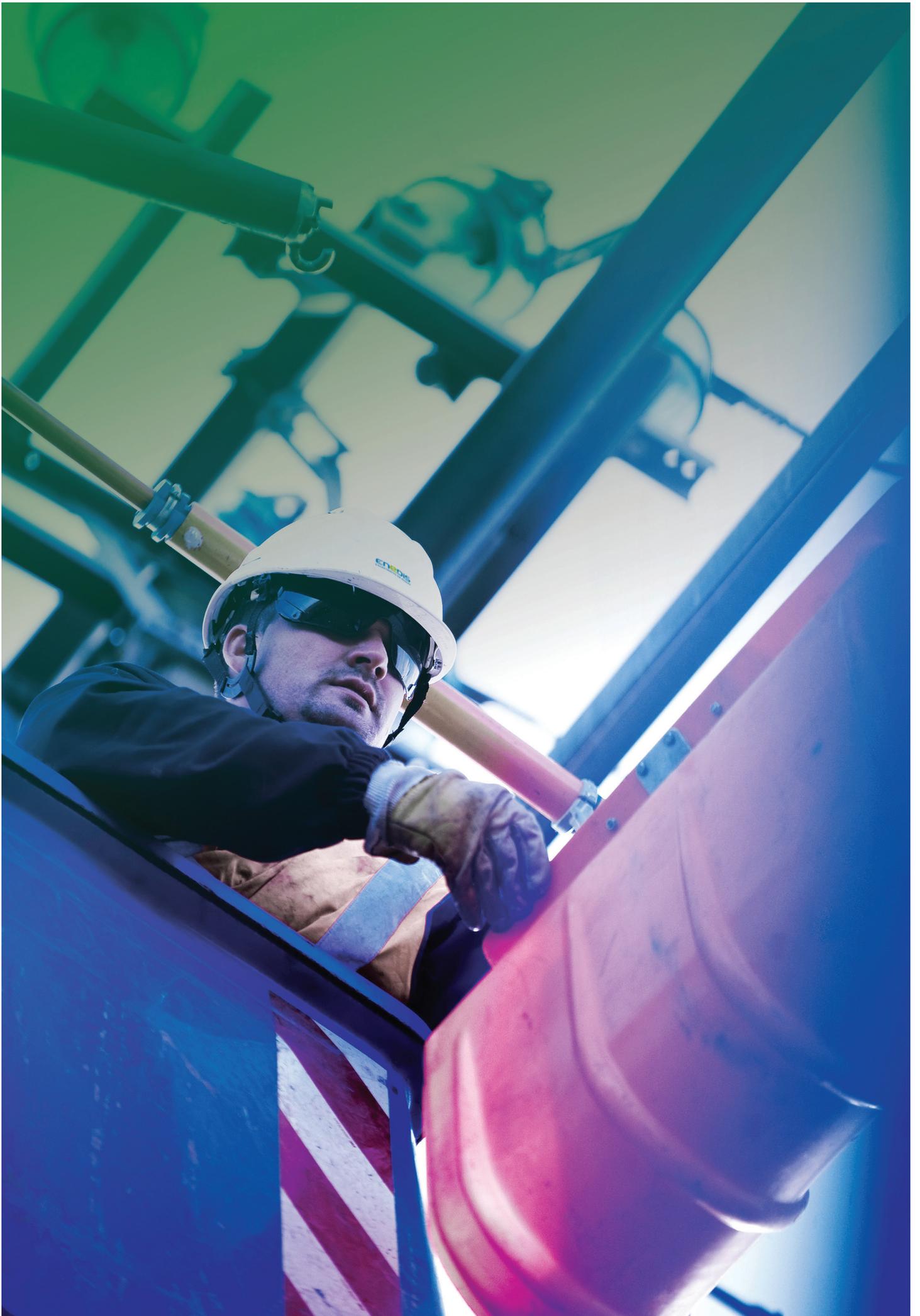
Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

---

### Montant de la participation (en €) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Article 8 « Travaux environnement »	1 998 203	1 053 862	-47,3%

Pour l'année 2019, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève à 1 054 k€. La forte diminution observée sur 2019 est liée à un retard ponctuel de transmission, par le Sigeif, des éléments comptables nécessaires au versement des participations d'Enedis. Ce retard a notamment été engendré par les grèves des transports qui se sont déroulées fin 2019.



# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	104
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2019	110
3. Détail des participations d'Enedis aux travaux «article 8» sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif	122



## LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

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

#### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2019

##### Patrimoine concédé

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en %
Postes Distribution Publique	4 556	4 627	4 497	4 535	4 561	4 600	0,9%
Réseau Haute Tension A (km)	3 609	3 698	3 702	3 714	3 729	3 756	0,7%
Dont réseau HTA aérien (km)	13	13	13	13	13	14	4,1%
Réseau Basse Tension (km)	4 963	5 062	5 083	5 103	5 114	5 147	0,6%
Dont réseau BT aérien (km)	1 317	1 324	1 313	1 300	1 283	1 276	-0,6%
Dont réseau BT aérien nu (km)	567	568	562	555	547	542	-0,9%
Dont réseau BT aérien nu faible (km)	7	7	7	7	7	7	-2,6%
% de réseau aérien / réseau total	15,5%	15,3%	15,1%	14,9%	14,7%	14,5%	-1,1%

##### Réseau HTA (en m) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 715 804	3 742 782	0,7%
Réseau torsadé	157	157	0,0%
Réseau aérien nu	13 299	13 381	0,6%
Réseau total aérien	13 456	13 538	0,6%
Total réseau HTA	3 729 260	3 756 319	0,7%
Taux d'enfouissement HTA	99,6%	99,6%	0,0%

##### Postes HTA-BT (en nb) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	0	0	-
Postes situés dans une commune urbaine*	4 561	4 600	0,9%
Total postes HTA-BT	4 561	4 600	0,9%
Dont postes sur poteau	14	14	0,0%
Dont postes cabines hautes	22	21	-4,5%
Dont postes cabines basses	2 251	2 251	0,0%
Dont autres postes	2 274	2 314	1,8%

\* 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.

<b>Réseau BT (en m) (Concession)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Réseau souterrain	3 830 831	<b>3 870 521</b>	<b>1,0%</b>
Réseau torsadé	736 349	<b>734 264</b>	<b>-0,3%</b>
Réseau aérien nu	547 048	<b>542 042</b>	<b>-0,9%</b>
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	6 778	<b>6 601</b>	<b>-2,6%</b>
Réseau total aérien	1 283 397	<b>1 276 306</b>	<b>-0,6%</b>
Total réseau BT	5 114 228	<b>5 146 827</b>	<b>0,6%</b>
Taux d'enfouissement BT	74,9%	<b>75,2%</b>	<b>0,4%</b>

<b>Départs alimentant la concession (Concession)</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
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 :**

<b>Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes) (Concession)</b>			
	<b>Réseau HTA</b>	<b>Réseau BT</b>	<b>Postes HTA-BT</b>
< 10 ans	496	516	416
≥ 10 ans et < 20 ans	481	572	283
≥ 20 ans et < 30 ans	923	1 210	604
≥ 30 ans et < 40 ans	697	636	846
≥ 40 ans	1 160	2 213	2 451

Nota : S'agissant des postes HTA-BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'Enedis sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.

## LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2019

En 2019, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

<b>Canalisations HTA mises en service (en m) (Concession)</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Souterrain	73 272	<b>146 060</b>
Torsadé	0	<b>0</b>
Aérien nu	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>73 272</b>	<b>146 060</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	17 938	<b>52 501</b>
<i>Renouvellement*</i>	23 719	<b>39 258</b>
<i>Renforcement</i>	31 615	<b>54 301</b>

\* 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)

	2018	2019
Souterrain	29 564	<b>49 118</b>
Torsadé	1 427	<b>1 501</b>
Aérien nu	0	<b>120</b>
<b>Total</b>	<b>30 991</b>	<b>50 739</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	21 503	<b>34 866</b>
<i>Renouvellement*</i>	8 586	<b>14 555</b>
<i>Renforcement</i>	902	<b>1 318</b>

\* 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,7	<b>7,0</b>	<b>-9,7%</b>
<i>Dont réseau aérien</i>	0,2	<b>0,2</b>	<b>27,6%</b>
<i>Dont réseau souterrain</i>	6,5	<b>5,5</b>	<b>-15,5%</b>
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	15,1	<b>14,3</b>	<b>-5,5%</b>
<i>Dont réseau aérien</i>	2,9	<b>2,9</b>	<b>0,0%</b>
<i>Dont réseau souterrain</i>	6,0	<b>6,5</b>	<b>8,8%</b>
Nombre de coupures sur incident réseau	1 527	<b>1 322</b>	<b>-13,4%</b>
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	1 060	<b>996</b>	<b>-6,0%</b>
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	467	<b>326</b>	<b>-30,2%</b>

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

**Coupures pour travaux** (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	313	<b>514</b>	<b>64,2%</b>
<i>Nombre sur réseau BT</i>	286	<b>440</b>	<b>53,8%</b>
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	27	<b>74</b>	<b>174,1%</b>
Temps moyen	11	<b>11</b>	<b>-0,5%</b>

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

### Nombre de clients BT (concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> 3 min), toutes causes confondues	998	322	-67,7%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à un incident situé en amont du réseau BT</i>	683	0	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	0	-
Affectés par plus de 4 coupures brèves toutes causes confondues	9 576	165	-98,3%
Coupés pendant plus de 3h, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	43 432	43 422	0,0%
<i>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</i>	13 126	11 785	-10,2%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	17 438	15 115	-13,3%

\*Depuis 2018, Enedis prend en compte l'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, 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,7	0,7	-0,8%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,8	0,5	-37,5%

## LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

### Départs en contrainte de tension (en %) (Concession)

	2018	2019
Taux de départs BT > 10 %	0,7%	0,6%
Taux de départs HTA > 5 %	0,7%	0,7%

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, l'activité raccordement des consommateurs est restée stable en 2019 (contre +0,3 % en 2018 par rapport à 2017).

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

<b>Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 149	<b>1 296</b>	<b>12,8%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	753	<b>821</b>	<b>9,0%</b>
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	83	<b>73</b>	<b>-12,0%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	313	<b>402</b>	<b>28,4%</b>
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	148	<b>159</b>	<b>7,4%</b>
En HTA	44	<b>61</b>	<b>38,6%</b>
Nombre total des raccordements neuf réalisés	1 341	<b>1 516</b>	<b>13,0%</b>

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 74,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-endommagement dit « DT/DICT », émergence des contraintes amiante) qui, structurellement, allongent les délais.

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

<b>Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires) (Concession)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	77	<b>98</b>	<b>27,3%</b>

### L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2019 pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 18,3 jours calendaires (contre 27,8 jours en 2018).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale 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 poursuivi sa baisse en 2019 : il ressort à 12,3 jours calendaires, contre 18,2 jours en 2018.

Les délais d'envoi des devis de raccordement continuent donc à se réduire.

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

### Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	61,7%	71,5%	15,9%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	44	31	-28,1%

### Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	76,3%	89,3%	17,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	19	14	-28,8%

## LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2019, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 21,7 % avec 26 650 raccordements réalisés, contre 21 900 en 2018.

De même, en 2019 et au périmètre national, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA, s'élève à 3 356.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA, s'élève à 371.

## Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

### Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	139	136	-2,2%
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	0	0	-
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	0	0	-
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	0	0	-

**NOU  
VEAU**



## LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019

La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 par Enedis est fournie dans un tableau au format électronique annexé au CRAC.

### 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 (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
HTA	Chelles	Racc clients HTA	0	1 198	1 046 169
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	10 600	998 688
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	4 150	527 864
HTA	Morangis	Racc clients HTA	0	635	514 616
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	0	377 793
HTA	Boissy-Saint-Leger	Racc clients HTA	0	1 435	237 632
BT	Boissy-Saint-Leger	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	1 268	216 182
HTA	Servon	Raccordement des ZAC	150	2 670	169 226
BT	Marcoussis	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	810	161 397
BT	Croissy-Sur-Seine	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	800	144 175
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	10	135 475
BT	Servon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	1 300	132 724
BT	Mitry-Mory	Racc clients BT >= 120kVA	0	45	129 842
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients BT >= 120kVA	0	418	129 814
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	41	129 402
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	0	112 906
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	1 045	107 546
BT	Vaires-Sur-Marne	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	104 121
BT	Chaville	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	370	101 880
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	2 220	98 174
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	490	95 063
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	110	92 952
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	7	875	86 621
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	40	86 125
BT	Servon	Raccordement des ZAC	0	730	83 656

## Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Marcoussis	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	242	81 264
BT	Versailles	Racc clients BT >= 120kVA	0	545	78 852
BT	Bois-D'Arcy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	77 579
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	77 070
HTA	Versailles	Racc clients HTA	0	400	72 934
BT	Brou-Sur-Chantereine	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	323	70 599
BT	Morangis	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	275	69 557
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	228	69 110
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	273	68 869
BT	Wissous	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	227	68 505
BT	Le Raincy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	2	375	68 164
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	276	65 497
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	282	65 005
BT	Meudon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	16	64 946
BT	Saint-Cloud	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	173	64 422
BT	Livry-Gargan	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	0	64 234
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	466	63 825
BT	Sevres	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	48	63 316
BT	Sevran	Racc clients BT >= 120kVA	0	0	60 273
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	6	510	60 025
BT	Velizy-Villacoublay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	10	59 709
BT	Sevran	Racc clients BT >= 120kVA	0	270	59 390
BT	Servon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	452	59 246
BT	Bois-D'Arcy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	460	58 640
BT	Longjumeau	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	255	58 565
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	292	58 360
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	243	57 715
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	302	55 084
HTA	Velizy-Villacoublay	Racc clients HTA	30	26	54 513
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	150	101	54 461
BT	Orsay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	127	147	54 235
HTA	Chelles	Racc clients HTA	0	420	54 189
BT	Montesson	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	274	53 363
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	5	94	52 519
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	4	738	50 698
BT	Servon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	447	49 964
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	652	48 652
HTA	Rueil-Malmaison	Raccordement des ZAC	0	879	47 668
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	14	47 332
BT	Vaujours	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	484	47 142
BT	Versailles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	47 043
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	85	46 694
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	50	46 662
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	5	130	45 759

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs					
Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	57	45 508
BT	Chelles	Racc client BT <= 36kVA avec extension	2	446	45 092
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	44 252
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	145	44 238
BT	Villepinte	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	172	43 916
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	267	43 814
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	145	43 707
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	553	43 157
BT	Sevres	Racc BT <= 36 bchts aj DI sur OCB	0	63	42 017
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	250	41 900
BT	Tremblay-En-France	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	155	30	41 710
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc clients BT >= 120kVA	0	254	41 710
BT	La Celle-Saint-Cloud	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	82	41 229
BT	Sevran	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	30	140	40 965
BT	Bois-D'Arcy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	64	40 658
HTA	Versailles	Raccordement des ZAC	26	0	40 290
BT	Fontenay-Le-Fleury	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	142	40 147
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	4	50	39 783
BT	Sevres	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	283	38 880
BT	Montfermeil	Racc clients BT >= 120kVA	15	297	38 627
BT	Meudon;Sevres	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	700	38 197
BT	Champlan	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	0	37 818
BT	Nozay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	61	63	37 707
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	37 668
BT	Mandres-Les-Roses	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	352	37 653
BT	Montesson	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	272	37 262
BT	Livry-Gargan	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	245	37 160
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	475	37 009
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	36 915
BT	Marcoussis	Racc clients BT >= 120kVA	0	197	36 640
BT	Meudon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	90	36 599
BT	Fontenay-Le-Fleury	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	164	36 525
BT	Chatou	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	225	36 392
BT	Boissy-Saint-Leger	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	3	40	36 003
BT	Velizy-Villacoublay	Racc clients BT >= 120kVA	0	41	35 621
HTA	Montfermeil	Racc clients HTA	9	232	35 597
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	136	35 339
BT	Ville-D'Avray	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	34 797
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	34 768
BT	Saint-Cloud	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	400	34 708
BT	Longjumeau	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	33	106	34 692
BT	Livry-Gargan	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	8	200	34 650
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	44	34 584
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	229	34 268

## Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Montfermeil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	120	33 998
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	327	33 984
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	6	33 647
BT	Chelles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	210	33 089
BT	Neuilly-Plaisance	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	242	33 061
BT	Chatou	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	32 924
BT	Gagny	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	50	32 503
BT	Livry-Gargan	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	6	239	32 381
BT	Velizy-Villacoublay	Racc clients BT >= 120kVA	0	91	32 170
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	108	31 902
BT	Le Vesinet	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	235	31 628
BT	Velizy-Villacoublay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	4	31 488
BT	Versailles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	140	31 349
HTA	Montfermeil	Racc clients HTA	6	19	31 339
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 bchts aj DI sur OCB	0	205	30 813
BT	Verrieres-Le-Buisson	Racc clients BT >= 120kVA	0	157	30 771
BT	Montfermeil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	147	30 340
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	150	29 865
BT	Croissy-Sur-Seine	Racc clients BT >= 120kVA	55	165	29 700
BT	La Celle-Saint-Cloud	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	275	29 620
HTA	Vaires-Sur-Marne	Racc clients HTA	0	405	29 590
BT	Chatou	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	30	29 127
BT	La Celle-Saint-Cloud	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	42	28 801
HTA	Morangis	Racc clients HTA	0	110	28 498
BT	Livry-Gargan	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	51	28 246
BT	Montesson	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	200	28 211
HTA	Rueil-Malmaison	Racc clients HTA	0	46	27 987
BT	Bois-D'Arcy	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	120	27 922
BT	Noisy-Le-Grand	Racc clients BT >= 120kVA	0	246	27 694
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	104	27 421
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	86	27 057
BT	Meudon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	50	27 056
BT	Montfermeil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	5	140	26 736
BT	Tremblay-En-France	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	35	26 446
BT	Mitry-Mory	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	477	26 243
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	143	26 055
BT	Montfermeil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	225	25 890
BT	Viroflay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	12	25 825
BT	Vaujours	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	138	25 702
BT	Viroflay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	4	9	25 627
BT	Rueil-Malmaison	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	50	25 607
HTA	Le Blanc-Mesnil	Racc clients HTA	0	72	25 572
HTA	Montfermeil	Racc clients HTA	0	300	25 508
BT	Carrieres-Sur-Seine	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	90	25 397

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs					
Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Montfermeil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	4	83	25 194
BT	Neuilly-Plaisance	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	2	40	24 977
BT	Chaville	Racc clients BT >= 120kVA	0	39	24 949
BT	Versailles	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	238	24 743
BT	Chatou	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	200	24 726
HTA	Aulnay-Sous-Bois;Le Blanc-Mesnil	Racc clients HTA	0	340	24 595
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	2	115	24 327
BT	Villepinte	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	127	24 127
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	98	23 965
BT	Viroflay	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	70	23 548
BT	Saint-Cloud	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	6	23 338
BT	Villepinte	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	56	23 310
BT	Bois-D'Arcy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23 228
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	230	23 207
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	168	23 080
BT	Le Vesinet	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	0	23 059
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	0	23 044
BT	Massy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	211	22 961
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	28	22 821
BT	Villepinte	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	95	22 675
HTA	Le Blanc-Mesnil	Racc clients HTA	9	180	22 667
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc clients BT >= 120kVA	0	185	22 625
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	22 291
BT	Noisy-Le-Grand	Raccordement des ZAC	0	104	22 067
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	269	22 035
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	157	21 738
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	45	21 690
BT	Rueil-Malmaison	Racc clients BT >= 120kVA	0	153	21 666
BT	Bois-D'Arcy	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	19	21 660
BT	Vaucresson	Racc client BT <= 36kVA avec extension	0	48	21 581
BT	Wissous	Racc clients BT >= 120kVA	24	76	21 452
HTA	Orsay	Racc clients HTA	0	530	21 437
HTA	Wissous	Racc clients HTA	0	81	21 301
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	21 163
BT	Vaujours	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	20	20 923
BT	Chaville	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	15	20 858
HTA	Wissous	Racc clients HTA	0	343	20 852
BT	Garches	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	26	20 715
HTA	Mitry-Mory	Racc clients HTA	0	0	20 711
BT	Noisy-Le-Grand	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	145	20 697
HTA	Wissous	Racc clients HTA	0	289	20 519
BT	Noisy-Le-Grand	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	60	20 425
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	192	20 403
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	60	20 324

---

**Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs**

<b>Tension</b>	<b>Communes</b>	<b>Libellé de l'affaire</b>	<b>Dépose (en m)</b>	<b>Pose (en m)</b>	<b>Montant (en €)</b>
HTA	Sevrans	Racc clients HTA	26	25	20 285
BT	Meudon	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	190	20 110
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	20 092
HTA	Massy	Raccordement des ZAC	0	348	20 022

## 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 (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
HTA	Massy	Levée de contraintes réseau HTA	0	16 925	973 972
HTA	Bois-D'Arcy;Saint-Cyr-L'Ecole	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	24 377	957 339
HTA	Montesson	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	3 400	951 128
HTA	Bois-D'Arcy	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	1 517	904 842
HTA	Bois-D'Arcy	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	6 852	819 128
PS	Massy	Fiabilisation PS en zone urbaine dense	0	0	699 136
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Levée de contraintes réseau HTA	0	4 434	669 271
PS	Chennevieres-Sur-Marne	Levée de contraintes sources ( <i>U ou I</i> )	0	0	550 625
HTA	Meudon	Levée de contraintes réseau HTA	0	930	453 195
HTA	Versailles	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	1 315	1 337	413 398
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	1 225	391 681
PS	Versailles	Fiabilisation PS en zone urbaine dense	0	0	369 269
HTA	Chennevieres-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	366 401
BT	Le Raincy	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	362 650
PS	Rueil-Malmaison	Fiabilisation PS en zone urbaine dense	0	0	352 371
HTA	Rocquencourt	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	738	335 574
BT	Le Blanc-Mesnil	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	320 931
HTA	Le Chesnay	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	1 915	317 402
HTA	Villebon-Sur-Yvette	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	4 000	255 284
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	1 039	246 303
HTA	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	236 449
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole;Versailles	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	234 420
HTA	Chelles;Vaires-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	1 312	218 134
PS	Massy	Levée de contraintes sources ( <i>U ou I</i> )	0	0	217 800
HTA	Massy	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	36	203 452
HTA	Versailles	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	193	202 704
HTA	Morangis;Wisous	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	199 019
PS	Chennevieres-Sur-Marne	Rempl. pour obsolescence du CC des PS (PCCN)	0	0	196 109
HTA	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	181 902
HTA	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	180 277
HTA	Chelles	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	179 337
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole;Versailles	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	4 530	178 361
HTA	Versailles	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	520	171 867
HTA	Carrieres-Sur-Seine	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	400	170 351
HTA	Montfermeil	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	695	164 712
HTA	Versailles	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	558	148 960
BT	Chaville	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	520	144 473
HTA	Chennevieres-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	978	1 247	143 436

## Les travaux au service de la performance du réseau

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
PS	Rueil-Malmaison	Continuité d'alimentation sources	0	0	142 953
HTA	Villeparisis	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	1 214	1 211	142 945
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	194	827	140 710
HTA	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	2 025	129 063
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	630	122 741
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	360	121 908
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	119 066
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	777	116 250
BT	Vaires-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	1 124	106 968
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	0	105 138
HTA	Villepinte	Continuité d'alimentation réseau	0	0	104 894
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	344	102 142
HTA	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	97 559
PS	Garches	Fiabilisation PS en zone urbaine dense	0	0	94 901
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	92 561
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	874	92 528
HTA	Mandres-Les-Roses	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	280	90 937
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	205	89 343
BT	Chatou	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	519	89 121
HTA	Nozay	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	449	566	87 693
HTA	Rocquencourt	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	328	79 392
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	77 614
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	428	77 144
BT	Le Blanc-Mesnil	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	289	463	76 582
PS	Sevran	Fiabilisation PS en zone urbaine dense	0	0	72 736
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	2 760	2 600	69 733
BT	Saint-Cloud	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	69 079
HTA	Massy	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	1 225	68 253
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	206	205	68 156
BT	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	67 932
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	267	150	67 313
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	66 269
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	196	182	61 944
HTA	Saint-Cloud	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	49	61 269
BT	Rueil-Malmaison	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	809	560	60 650
HTA	Ballainvilliers;Longjumeau	Sécurisation PS en zone urbaine dense	3 495	2 626	60 425
HTA	Jouy-En-Josas	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	229	55 810
BT	Villebon-Sur-Yvette	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	370	55 309
BT	Aulnay-Sous-Bois	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	0	55 088
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	969	2 766	54 965
BT	Jouy-En-Josas	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	113	137	54 953
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	328	135	54 267
HTA	Versailles	Sécurisation PS en zone urbaine dense	1 170	2 432	53 800
HTA	Noisy-Le-Grand	Continuité d'alimentation réseau	0	0	52 554

Les travaux au service de la performance du réseau					
Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
HTA	Verrieres-Le-Buisson	Continuité d'alimentation réseau	0	0	51 063
BT	Versailles	Levée de contraintes BT zone Enedis	332	385	50 639
HTA	Meudon	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	49 456
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	182	133	47 713
HTA	Champlan;Villebon-Sur-Yvette	Automatisation	0	0	47 094
HTA	Le Blanc-Mesnil	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	560	710	46 885
BT	Montfermeil	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	140	46 550
BT	Orsay	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	187	46 356
HTA	Villebon-Sur-Yvette	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	44 572
HTA	Margency	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	708	44 074
HTA	Versailles	Continuité d'alimentation réseau	1 285	1 297	43 627
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	225	42 898
PS	Sevran	Réno. Programmée HTA aérien et PS	0	0	42 220
HTA	Marcoussis	Réno. Programmée HTA aérien et PS	0	0	41 993
BT	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	40 824
PS	Massy	Projets Smart Grids	0	0	40 276
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	172	206	39 713
HTA	Orsay	Sécurisation PS en zone urbaine dense	2 038	3 691	36 423
PS	Versailles	Projets Smart Grids	0	0	36 286
BT	Noisy-Le-Grand	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	57	36 266
PS	Massy	Rempl. pour obsolescence du CC des PS (PCCN)	0	0	35 949
BT	Versailles	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	0	35 524
BT	Le Blanc-Mesnil	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	34 687
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	7 160	34 451
HTA	Rueil-Malmaison	Automatisation	0	10	34 019
BT	Aulnay-Sous-Bois	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	326	33 556
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	258	33 433
HTA	Verrieres-Le-Buisson	Continuité d'alimentation réseau	18	19	32 475
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	32 422
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	32 177
HTA	Rueil-Malmaison	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	31 942
HTA	Massy	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	31 895
HTA	Versailles	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	257	31 124
BT	Livry-Gargan	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	30 761
BT	Le Raincy	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	30 293
BT	Marolles-En-Brie	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	8	30	29 817
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	80	29 569
BT	Marolles-En-Brie	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	8	8	28 957
BT	Aulnay-Sous-Bois	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	414	184	28 831
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	0	28 736
HTA	Jouy-En-Josas	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	465	28 646
BT	Marolles-En-Brie	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	28 119
BT	Marolles-En-Brie	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	27 378
BT	Noisy-Le-Grand	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	27 228

## Les travaux au service de la performance du réseau

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Chelles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	0	26 832
BT	Noisy-Le-Grand	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	0	26 725
BT	Sevres	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	26 661
HTA	Meudon	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	336	351	26 023
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	205	25 425
BT	La Celle-Saint-Cloud	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	161	25 360
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	70	24 449
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	24 152
BT	Meudon	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	23 831
PS	Noisy-Le-Grand;Sevran;Tremblay-En-France	Projets Smart Grids	0	0	23 718
BT	Chelles	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	238	23 618
BT	Versailles	Levée de contraintes BT zone Enedis	0	0	22 933
BT	Orsay	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	82	22 915
PS	Massy	Conduite des actifs sources transférés par le RTE	0	0	22 268
HTA	Chatou	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	21 620
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS en zone urbaine dense	0	0	21 608
BT	Aulnay-Sous-Bois	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	21 137
BT	Gagny	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	20 578
BT	Versailles	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	26	20 571
HTA	Le Blanc-Mesnil	Réno. ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	20 244
BT	Neuilly-Plaisance	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	159	310	20 205
BT	Marolles-En-Brie	Réno. ciblée rés. BT sout. incidentogènes	0	0	20 075
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Réno. ciblée rés. BT aérien incidentogènes	0	0	20 021

## 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 (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
HTA	Mitry-Mory	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	7 569	476 191
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	3 143	3 517	402 935
BT	Fontenay-Le-Fleury	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	676	460	146 474
BT	Epinay-Sous-Senart	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	1 034	884	127 190
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	495	99 357
PS	Epinay-Sous-Senart	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	84 594
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	272	74 997
HTA	Massy	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	141	68 434
BT	Le Chesnay	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	63	67 144
BT	Aulnay-Sous-Bois	Article 8	545	528	64 869
BT	Chaville	Article 8	452	476	61 386
HTA	Massy	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	448	456	59 981
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	506	429	57 684
BT	Maisons-Laffitte	Article 8	339	346	57 501
BT	Montfermeil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	303	396	56 341
BT	Jouy-En-Josas	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	290	137	54 779
BT	Sevres	Article 8	156	264	53 571
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	192	206	50 903
BT	Le Blanc-Mesnil	Article 8	338	463	49 825
BT	Massy	Article 8	520	365	49 612
PS	Ballainvilliers	Intégrat. des ouvrages (fonds sites, avifaune, ..)	0	0	48 214
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	1 047	35	47 760
BT	Chelles	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	353	90	47 708
BT	Jouy-En-Josas	Article 8	0	187	43 977
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	1 000	38 746
BT	Garches	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	38 607
BT	Montesson	Article 8	264	307	38 140
BT	Tremblay-En-France	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	46	145	37 730
BT	Viroflay	Article 8	0	220	37 725
BT	Le Blanc-Mesnil	Article 8	0	240	37 454
BT	Sevres	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	36 817
HTA	Rueil-Malmaison	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	137	85	36 618
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	390	348	35 856
BT	Meudon	Article 8	0	234	35 049
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	33 731
BT	Verrieres-Le-Buisson	Article 8	0	234	33 333
BT	Verrieres-Le-Buisson	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	226	50	33 124
BT	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	142	36	33 048

## Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en €)
BT	Noisy-Le-Grand	Article 8	387	164	32 859
BT	Livry-Gargan	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	41	32 706
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	164	268	32 398
BT	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	32 058
BT	Sevres	Article 8	0	17	31 757
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	400	31 729
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	154	31 545
BT	Noisy-Le-Grand	Article 8	209	48	30 873
BT	Fontenay-Le-Fleury	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	16	30	30 383
HTA	Villepinte	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	29 974
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	260	239	29 749
BT	Sevres	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	29 437
BT	Saint-Cloud	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	42	28 819
BT	Champlan	Article 8	194	254	28 758
BT	Tremblay-En-France	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	250	27 908
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	27 569
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	251	245	27 536
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	10	27 361
BT	Longjumeau	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	27 111
BT	Massy	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	97	26 849
HTA	Rueil-Malmaison	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	130	80	25 239
BT	Noisy-Le-Grand	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	37	46	24 362
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	16	24 324
BT	Morangis	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	24 040
BT	Massy	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	47	55	23 958
BT	Massy	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	22 463
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	0	22 163
BT	Epinay-Sous-Senart	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	112	120	21 251
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	0	110	21 182
BT	Chatou	Modification d'ouvrages : motif de sécurité	0	0	20 793
BT	Noisy-Le-Grand	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	196	141	20 748
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouvrage (client, tiers, RTE)	154	9	20 639
BT	Massy	Article 8	0	157	20 448
BT	Meudon	Article 8	0	89	20 128

## 3

## DÉTAIL DES PARTICIPATIONS D'ENEDIS AUX TRAVAUX «ARTICLE 8» SOUS MAÎTRISE D'OUVRAGE DU SIGEIF

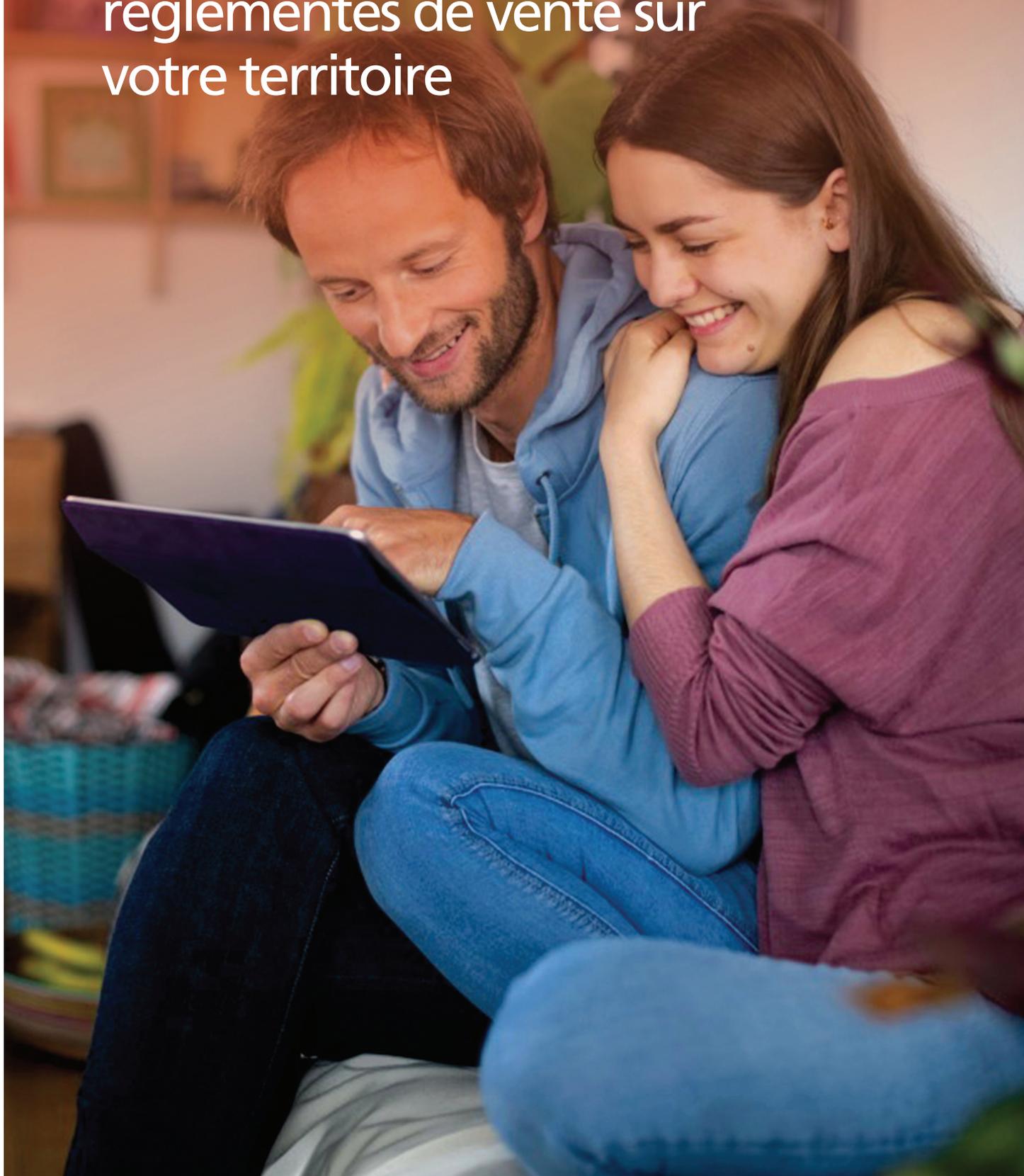
### Détail des participations d'Enedis

Communes	Localisation	Montants (en €)
AULNAY-SOUS-BOIS	Rue JJ Rousseau (Jaurès-République)	64 869
	Rue Jules Princet (du n°50 au n°54)	16 339
CARRIERES-SUR-SEINE	Rues Claude Monet et de Seine	11 152
CHAMPLAN	Rue de la Division Leclerc (Versailles-Paris)	28 758
CHAVILLE	Rue du Père Komitas	61 386
CHENNEVIÈRES-SUR-MARNE	Ave du Moulin à Vent (Lapeyre-Diderot)	21 584
	Rue de la Liberté (Coeuilly-Prés Fleurant)	29 749
	Rue de l'Alma & sentier des Basses Huttes	35 856
	Rue des Fusillades de Chateaubriand	32 398
	Rues Montchanin et du Prés Fleurant	19 218
JOUY-EN-JOSAS	Rue Albert Calmette	43 977
LE BLANC-MESNIL	Ave de la République	13 263
	Rue Yves Cariou (Limites-Ampère)	37 454
	Ave Robespierre & Rue Transversale	49 825
LIMEIL-BREVANNES	Rue Emile Zola (Aquitaine-Verdun)	19 761
MAISONS-LAFFITTE	Rue du Mal Foch (Canus-République)	57 501
MANDRES-LES-ROSES	Rue de l'Yerres	15 015
MASSY	Rue et Impasse de la Saussaye et RD 920 Leclerc	70 060
MEUDON	Ruelle des Clos Moreaux	20 128
	Rue Claude Dalsème	14 094
	Rue de Paris (Eglise - Edouard Manet)	35 049
MONTESSON	Rue Martial Marigné	38 140
NOISY-LE-GRAND	Carrefour Aves Mederic/Paul Serelle	32 859
	Rue des Mastraits (Sureau-Clovis)	30 873
RUEIL-MALMAISON	Rue d'Estienne d'Orves (Martignon-Hugo)	27 536
	Rue Henri Regnault	57 684
SEVRES	Ave Gambetta (Nord-Riocreux)	17 292
	Rue Ernest Morlet	18 364
	Rues Descartes et des Châtre-Sacs	53 571
VERRIÈRES-LE-BUISSON	Chemin de Paron	33 333
VILLE-D'AVRAY	Route de Jardy	9 049
VIROFLAY	Rue Gabriel Péri (Stalingrad-Bertrand)	37 725
<b>Total</b>		<b>1 053 862</b>

2/3 des foyers français sont équipés d'un compteur Linky et bénéficient des nouveaux services associés



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



## SOMMAIRE

<b>1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020</b>	<b>126</b>
1.1. L'année 2019 en quelques dates	126
1.2. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF	133
1.3. Les perspectives et enjeux pour 2020	138
<b>2. Les clients de la concession</b>	<b>142</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	142
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	146
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>150</b>
3.1. La satisfaction des clients	150
3.2. Les conditions générales de vente	154
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	156
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	163
3.5. La facturation des clients	166
3.6. Le traitement des réclamations des clients	172
<b>4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b>	<b>176</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	177
4.2. L'accompagnement des clients démunis	182
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	188
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	191
<b>5. Les éléments financiers de la concession</b>	<b>194</b>
5.1. Le chiffre d'affaires	194
5.2. Les coûts commerciaux	195



## FAITS MARQUANTS 2019 ET PERSPECTIVES 2020

### 1.1. L'année 2019 en quelques dates



#### EDF PRÉSENTE AU 37<sup>ÈME</sup> CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au 37<sup>ème</sup> Congrès de la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies) qui s'est tenu à Nice du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2019.

Accueilli par Xavier Pintat, président de la FNCCR, Jean-Bernard Lévy, président-directeur général d'EDF, est intervenu devant les congressistes le 1<sup>er</sup> octobre (photo ci-contre). Jean-Bernard Lévy a notamment rappelé les liens noués par l'entreprise avec les autorités concédantes dans le cadre des contrats de concession pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Jean-Bernard Lévy est revenu sur les enjeux relatifs à la précarité énergétique, préoccupation partagée avec la FNCCR et ses adhérents : « *La lutte contre la précarité énergétique est au cœur de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.* »

Jean-Bernard Lévy a conclu ses propos en faisant partager aux congressistes une conviction : « *L'attention portée à nos concitoyens les plus fragiles illustre notre conviction, la conviction d'EDF la transition énergétique, c'est tous ensemble que nous la réussirons : les producteurs, les fournisseurs d'énergies et de services, les opérateurs de réseaux, les collectivités, et bien sûr les entreprises, professionnels et particuliers, également contribuables et citoyens.* »

EDF a également participé le 1<sup>er</sup> octobre à une table ronde sur le fonctionnement du marché de l'énergie. Marc Benayoun, directeur exécutif d'EDF en charge du Pôle Clients, Services et Territoires, a rappelé le soin apporté par le fournisseur EDF à la qualité de la relation client qui distingue EDF sur le marché de l'électricité, comme en témoigne le baromètre du Médiateur national de l'énergie (cf. infra).

Par ailleurs, de nombreux échanges se sont tenus au cours des trois jours du Congrès, en marge des sessions, avec des représentants d'autorités concédantes. EDF a notamment présenté sur son stand ses outils pour lutter contre la précarité énergétique, en particulier le « Mur de l'énergie » (ci-contre et cf. 4.2).



#### LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

Le 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) s'est poursuivi au cours de l'année 2019.

Sur le plan national, 113 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus sur l'année 2019 (signés ou en attente de signature début 2020 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). Les collectivités signataires sont de tous profils : des syndicats départementaux et intercommunaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que des

grandes villes et des communes de moindre taille. Des discussions se poursuivent par ailleurs avec de nombreuses collectivités concédantes.

Ce déploiement est suivi dans le cadre d'un Comité national qui rassemble la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF. Il s'est réuni à trois reprises en 2019.

Lors de son intervention le 1<sup>er</sup> octobre 2019 au Congrès de la FNCCR (cf. supra), Jean-Bernard Lévy s'est réjoui de la dynamique installée et s'est félicité de la confiance renouvelée par les collectivités au travers de ces nouveaux contrats de concession



## L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2019 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> juin 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 7,7% HT (5,9% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- une seconde fois, le **1<sup>er</sup> août 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,49% HT (1,26% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,34% HT (1,10% TTC) 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.

Par ailleurs, la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat a défini de nouveaux critères d'éligibilité aux TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 avec des effets dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour les clients concernés. Pour en savoir plus, nous invitons le lecteur à se reporter au chapitre « Les perspectives et enjeux pour 2020 ».



Enfin, le **6 novembre 2019**, le Conseil d'Etat a rendu deux décisions relatives aux tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV 2018 et 2019) fixés sur propositions de la CRE.

Dans sa première décision, le Conseil d'Etat valide la méthodologie retenue par la CRE dans la construction des diverses briques de coûts des TRV et rejette les recours formés par des fournisseurs d'électricité contre les TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> août 2018 aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine. Néanmoins et s'agissant des consommateurs non résidentiels, le juge annule l'article de la décision tarifaire de 2018 qui définit la « grande entreprise », ainsi que les dispositions qui permettaient aux sites non résidentiels appartenant aux grandes entreprises de continuer à bénéficier de ces tarifs réglementés.

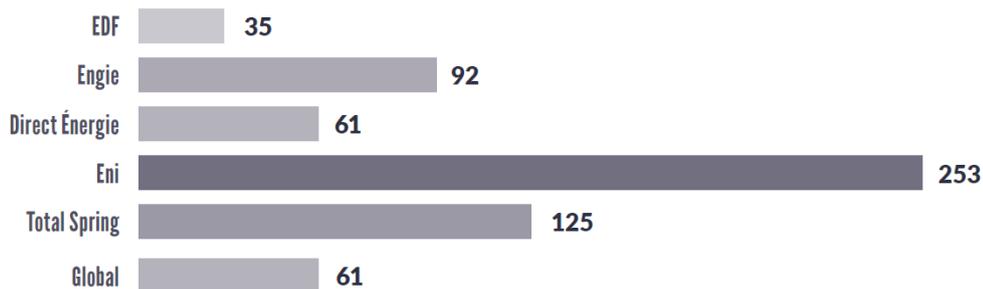
Dans sa seconde décision, le Conseil d'Etat rejette le recours formé par deux associations de consommateurs contre la décision ayant fixé les TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2019. Le juge valide la méthode retenue par la CRE pour prendre en compte l'atteinte du volume global maximal d'électricité nucléaire historique susceptible d'être cédé par EDF (le « plafond d'Arenh »).



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

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le **14 mai 2019** son rapport d'activité 2018.

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges reçus en 2018 le plus faible\* :



\* Nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture. Par équité, sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent. Source : rapport annuel 2018 du MNE.

Par ailleurs, à l'occasion de la publication du rapport annuel, le MNE a déclaré : « Si le développement de la concurrence dans le secteur de l'énergie est une bonne chose, la recrudescence de mauvaises pratiques qui l'accompagne l'est moins : méthodes commerciales douteuses, multiplications de 'trophées clients', offres vertes pas si vertes, ou promotions faussement alléchantes, sont autant de facteurs susceptibles de faire perdre confiance aux consommateurs. »

Le rapport 2018 du MNE est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)

A noter : par arrêté de la ministre de la transition écologique et solidaire et du ministre de l'économie et des finances en date du 25 novembre 2019, Olivier Challan-Belval a été nommé médiateur national de l'énergie. Il succède à Jean Gaubert, arrivé au terme de son mandat.

### EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2019 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 :



#### 80<sup>e</sup> Congrès de l'USH

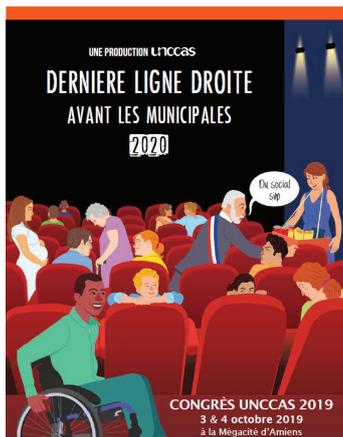
Le 80<sup>e</sup> Congrès de l'Union Sociale pour l'habitat (USH) s'est tenu à Paris **du 24 au 26 septembre 2019**. EDF était présente aux côtés des 700 organismes

du logement social.

EDF a renouvelé son partenariat avec l'USH lors du congrès.

Cette rencontre a été l'occasion pour EDF d'évoquer avec les acteurs du logement social les enjeux de la sobriété carbone et de la lutte contre la précarité énergétique.

Par ailleurs, dans le cadre de ce congrès, EDF a renouvelé son partenariat avec **Unis-Cité**, partenaire de l'entreprise depuis dix ans. L'expérimentation de la mission de service civique lancée en 2018 consistant à sensibiliser et à accompagner les personnes éligibles à l'utilisation du chèque énergie a été étendue à toutes les régions. cf. 4.1



## EDF présente au Congrès de l'UNCCAS

Partenaire historique de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS), EDF a participé à son congrès annuel qui s'est tenu à Amiens les **3 et 4 octobre 2019**.

EDF a présenté l'ensemble de ses actions en matière de solidarité : de la formation au chèque énergie à la sensibilisation aux éco-gestes, en passant par ses actions en matière de médiation sociale.

Lors de cet événement, EDF et l'association APREMIS (Accompagnement Prévention REflexion et Médiation pour l'Insertion Sociale) ont animé un atelier autour de la maîtrise de l'énergie et des kits d'économies d'énergie.

Enfin, ce rendez-vous a été l'occasion de nombreux échanges avec les représentants des centres communaux d'action sociale.

## L'UNCCAS et EDF renouvellent leur partenariat

EDF et l'UNCCAS ont renouvelé leur collaboration par la signature d'une convention, le **20 novembre 2019**, dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Pour Benoît Calmels, le Délégué général de l'UNCCAS, le partenariat avec EDF, est « *un choix naturel, un choix de partenariat avec une autre forme de service public, celui de l'énergie. Nous suivons au quotidien des citoyens qui sont en difficulté, avec des problèmes de précarité énergétique. Il est tout à fait logique, naturel, que nous puissions nous associer avec EDF pour trouver une solution pour ces personnes.* ».

Fondée en 1926, l'UNCCAS est la seule association représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Elle est l'une des plus anciennes associations d'élus locaux de France. Elle est composée de plus de 4 000 CCAS/CIAS adhérents (soit 6 800 communes) dont l'action touche 70% de la population.

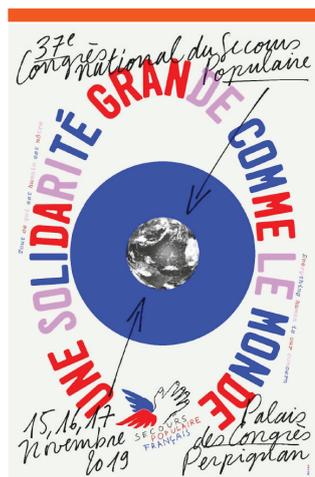
L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5 000 à 10 000 habitants et plus de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer. Les CCAS représentent un budget consolidé de 2,6 milliards d'euros et emploient 123 000 agents de la fonction publique territoriale.

## EDF A POURSUIVI EN 2019 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a poursuivi, en 2019, ses partenariats avec le Secours catholique, La Croix-Rouge française et le Secours populaire français.



Ci-dessus, de gauche à droite : Guillaume Flachat, Directeur à l'action territoriale d'EDF Collectivités, Jean-Pierre Frémont, Directeur EDF Collectivités, Joëlle Martinaux, Présidente de l'UNCCAS, Benoît Calmels, Délégué général de l'UNCCAS



Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces trois 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.

EDF a participé au Congrès du Secours Populaire qui s'est tenu du **15 au 17 novembre 2019**, à Perpignan.

EDF a pu rencontrer l'ensemble des responsables locaux de l'association notamment sur le stand qu'EDF a animé tout au long du Congrès. Ces contacts ont permis des mises en relation avec des correspondants Solidarité EDF, annonçant de nouvelles collaborations régionales.

### NOMINATIONS AU SEIN D'EDF

Par décret du **22 mai 2019**, **Jean-Bernard Lévy** a été reconduit président-directeur général d'EDF.

**Marc Benayoun** a été nommé par Jean-Bernard Lévy, avec effet au **1<sup>er</sup> juillet 2019**, Directeur Exécutif Groupe, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires. Il succède à Henri Lafontaine.

**Bénédicte Gendry** a été désignée, avec effet au **1<sup>er</sup> juillet 2019**, médiateur du groupe EDF. Elle succède à Alain Brière.

À noter : conformément à la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur du groupe EDF est désigné par un Comité de désignation, composé en 2019 de Pierre Todorov et de Philippe Monloubou, représentants du groupe EDF, et de Charly Hee et François Lachgar, respectivement représentants des associations de consommateurs Familles de France et la Confédération Nationale du Logement.

### LA PROMOTION DES ÉCO-GESTES

EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes, 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 quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est accessible à l'adresse suivante : <https://www.maemlejeuedf.com/>

Pour en donner un aperçu, quelques questions-réponses sont proposées au fil du présent document (Retrouvez les réponses en fin d'annexe 2 d'EDF).



**1. Saisir directement l'adresse d'un site internet ou passer par ses favoris provoque moins d'émissions de gaz à effet de serre qu'utiliser un moteur de recherche : A) 2 fois moins ; B) 4 fois moins ; C) 8 fois moins**

### EDF ENGAGÉ 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 collabo-

rateurs, 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**

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. 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.

**>>> Plus d'infos sur les métiers et les offres d'emplois, 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'École), EDF ayant décidé de mettre à disposition un cadre de l'entreprise dans chacun des 3 rectorats (Paris, Créteil et Versailles). Une convention inter académique signée avec les 3 rectorats 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 maraines 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.



### **EDF ET LE FONDS «AGIR POUR L'EMPLOI» (FAPE EDF)**

Initiative solidaire et participative d'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 des personnes qui en sont éloignés.

Maraîchage bio, recyclage, garages solidaires ou encore création d'entreprise par des chômeurs de longue durée : ce sont 265 projets soutenus en 2019 sur le territoire par le FAPE EDF. Ils sont financés par les dons de 13 537 salariés et retraités d'EDF. De son côté, EDF s'engage en abondant chaque don.

**Infos, interview et tous les projets sur le site <http://fape-edf.fr/>**

Des exemples de réussite de projets :



Solicycle et son atelier

### Etudes et chantiers Ile-de-France

Etude et chantiers Ile-de-France emploie 260 salariés dont 171 en parcours d'insertion. 6 ateliers sont consacrés au réemploi et à la promotion du vélo via SoliCycle (atelier de récupération, réparation et valorisation de vélos jetés. Un projet SoliCycle s'implante par exemple à Paris permettant des créations d'emplois et un renforcement du lien social.

**Le FAPE EDF cofinance à hauteur de 25 000 euros les investissements nécessaires à l'ouverture de l'atelier.**



### Régie de quartier Blanc-Mesnil (Seine-Saint-Denis)

Cette régie de quartier propose de multiples services (du nettoyage urbain, au débarras de caves en passant par l'entretien d'espaces verts) aux entreprises, bailleurs sociaux et collectivités. La régie est reconnue par la population comme un espace d'insertion sociale et professionnelle (sur 69 salariés, 55 sont en insertion).

**Le FAPE EDF cofinance l'achat de nouveaux matériels à hauteur de 20 000 euros afin d'améliorer les conditions de travail des salariés.**



### Halage (Seine-Saint-Denis)

Halage est une association aux nombreux projets : reconquête de la biodiversité sur une friche industrielle, espace de formation et d'apprentissage où les salariés en insertion puissent acquérir des compétences techniques... L'association emploie 115 salariés dont 76 en insertion. (<https://www.halage.fr/>)

**Le FAPE EDF cofinance à hauteur de 20 000 euros un projet de la rénovation d'un bâtiment afin d'en faire une base de vie pour les salariés.**

## 1.2. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF

En signant un nouveau contrat de concession, EDF s'est engagée à rendre compte de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.

La responsabilité sociale et environnementale d'EDF s'organise autour de **six objectifs de responsabilité d'entreprise**. Ces derniers sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.

Pour en savoir plus sur ces 17 objectifs : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Trois des objectifs de la responsabilité d'entreprise d'EDF sont liés à l'environnement et aux ressources naturelles : le climat, qui impose de baisser drastiquement les émissions de CO<sub>2</sub> ; la biodiversité, dont l'entreprise souhaite mieux intégrer les enjeux à l'ensemble de son activité, et l'efficacité énergétique, domaine où les marges d'innovation sont accrues par la transformation numérique.

Deux autres objectifs correspondent à l'engagement sociétal d'EDF, au travers de l'accompagnement des populations les plus fragiles et de la mise en place de démarches de concertation.

Le sixième objectif est social : il s'agit du développement humain pour assurer la sécurité et l'égalité professionnelle des salariés d'EDF.

Au sein d'EDF, la Direction Commerce exerce sa mission de fourniture d'électricité aux TRV en tenant compte de ces objectifs de responsabilité d'entreprise, déclinés selon la nature de la mission concédée.

### **Objectif n°1 : aller au-delà des exigences de la trajectoire 2°C fixée par la COP 21 en baissant drastiquement les émissions de CO<sub>2</sub>**

La communauté internationale a réaffirmé lors de la Conférence de Paris (COP 21) l'objectif incontournable de limiter la hausse des températures en-dessous de 2°C, voire en-dessous de 1,5°C.

Dans le cadre de la mission concédée, et comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité
- le contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

Par ailleurs, dans le cadre de son activité au quotidien, le fournisseur EDF veille à limiter son empreinte carbone. Cela se traduit par la promotion des réunions dématérialisées, l'encouragement des déplacements en transports en commun pour les collaborateurs de l'entreprise, ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques.

### « Combattre le CO<sub>2</sub>, ça commence par nous »

EDF a lancé en juin 2019 la démarche « Combattre le CO<sub>2</sub>, ça commence par nous » destinés à tous les salariés de l'entreprise en France. L'objectif est d'aider chacun à s'engager et à être un acteur de la lutte contre le CO<sub>2</sub>.

Cela commence par des éco-gestes simples, en suivant par exemple les conseils de l'application EDF & MOI.

Autre exemple : la démarche invite tous les salariés à passer à la facture électronique. Le programme prévoit également un accompagnement financier des salariés au travers d'offres préférentielles, par exemple pour l'achat d'un véhicule électrique. EDF souhaite inscrire ce programme dans la durée.

### L'utilisation croissante du papier recyclé pour l'édition des courriers de gestion

L'activité de fourniture conduit EDF à envoyer à ses clients des courriers de gestion en grand nombre, que ce soit pour de l'envoi de factures, les relances, ou encore diverses communications. Les volumes se comptent en plusieurs dizaines millions de courriers adressés chaque année.

EDF a eu le souci de passer au papier recyclé\* lors du renouvellement des appels d'offres avec ses fournisseurs. EDF a souhaité s'orienter vers du papier recyclé, tout en mesurant les impacts financiers et environnementaux. Par exemple, EDF a voulu utiliser du papier recyclé, mais aussi s'assurer que les procédés de désencrage du papier n'utilisaient pas de produits chimiques et non respectueux de l'environnement. Sans faire de concession sur la qualité et le rendu des communications, le passage au papier recyclé a représenté un réel défi.

Aujourd'hui, environ 70% des courriers de gestion édités par le concessionnaire utilisent des fibres issues de forêts gérées durablement.

\* : on appelle « recyclé » un papier qui contient au moins 50% de fibres cellulosiques de récupération (papier-carton), c'est-à-dire qui proviennent de déchets de papeterie ou de déchets imprimés. Il faut savoir qu'au cours du recyclage, le papier peut subir divers traitements de désencrage, blanchiment et lavage.



Covoiturage : les panneaux visibles en arrivant dans le hall de SmartSide, nouveau bureau d'EDF en Île-de-France

### Incitation au covoiturage pour les salariés

En 2019, la Direction Commerce en Île-de-France a organisé le déménagement de son principal site, d'une tour de la Défense à un bâtiment situé sur les trois communes de Paris, Saint-Ouen et Clichy-la-Garenne. Ce bâtiment, nommé «SmartSide», sera prochainement relié directement au système de transport via la ligne 14 du métro.

Dans cette période intermédiaire jusqu'à l'automne 2020, EDF a eu le souci de mettre en place, pour les salariés, des navettes électriques pour rejoindre aisément les transports en commun franciliens, en particulier à la gare Saint-Lazare.

Par ailleurs, dès l'installation des équipes à SmartSide, EDF a fortement incité les salariés à covoitur, une solution efficace pour réduire la congestion et diminuer les émissions de CO2.

### **Objectif n°2 : intégrer les meilleures pratiques des groupes industriels en matière de développement humain**

EDF entend être un employeur socialement responsable et engagé, référent en termes de sécurité et de santé, de professionnalisme et d'implication de ses salariés, en développant leurs compétences et la diversité de leurs profils.

La poursuite de cet objectif se traduit notamment par la promotion des femmes aux postes de responsabilité, l'engagement d'EDF en faveur de l'insertion professionnelle, ou encore la mise en place de clauses sociales dans les marchés passés par l'entreprise. EDF est notamment un acteur engagé dans l'alternance.

**L'intégration des personnes en situation de handicap: Le Free Handi'se Trophy :** Audrey Laborde témoigne : « Une chose est sûre, dans l'effort on ne faisait pas de différence entre un valide et une personne en situation de handicap » assure t-elle. « Et c'est ce que j'ai envie de partager aujourd'hui autour de moi, dans mon équipe, dans l'entreprise : il faut absolument changer le regard sur le handicap ! »

Ce raid inter-entreprises permet de bousculer les mentalités sur le handicap. Chaque année, une équipe composée de deux personnes en situation de handicap et deux personnes valides vit une expérience humaine et sportive hors du commun. En 2019, de Lyon à Marseille ce sont les ALFAGreen qui se sont lancés dans l'aventure.



Equipe d'EDF Île-de-France

Plusieurs autres actions ont été mises en place en 2019 afin de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de la Direction Commerce Île-de-France, dans la lignée de la charte « handicap et entreprise » de l'Organisation Internationale du Travail signée par le Président du Groupe en 2017. L'accord handicap 2019-2022 a notamment pour objectif de permettre le recrutement et l'intégration de nouveaux salariés en veillant à la non-discrimination des personnes en situation de handicap.

*L'alternance à EDF par l'exemple : Charlotte, alternante en Master Ressources Humaines depuis septembre 2018 : « J'ai rapidement été considéré comme un membre à part entière de l'équipe qui n'a pas hésité à me responsabiliser dès le début de mon alternance. Travailler en autonomie sur de nombreuses missions m'a permis de gagner en maturité et en professionnalisme. L'équipe dans laquelle j'ai évolué ces deux dernières années a toujours fait preuve de bienveillance et de gentillesse grâce à quoi j'ai pu m'épanouir et...ne plus vouloir partir ! »*



Ainsi, d'avril à septembre 2019, ce sont 54 alternants qui ont été embauchés à la Direction Commerce IDF. DUT, BTS, Titre III, Licence, Master... les diplômés préparés en alternance chez EDF sont nombreux. Des Ressources Humaines, à la Communication en passant par la Relation Client et le Marketing (et bien plus encore !), les alternants font partie intégrante des équipes à IDF. Enfin, une promotion de 13 alternants en reprise d'étude préparant un diplôme Titre III, ont été embauchés en 2019 au sein de la DCO IDF.

### **Objectif n°3 : proposer à 100% des populations fragiles de l'information et des solutions d'accompagnement en matière de consommation d'énergie et d'accès aux droits**

Au titre de la lutte contre la précarité énergétique, EDF déploie son action dans trois directions dans le cadre de la fourniture d'électricité aux clients Particuliers :

- l'aide au paiement ;
- l'accompagnement des clients en difficulté ;
- la prévention.

EDF met l'accent sur le travail en partenariat avec les acteurs de la solidarité dans les territoires afin d'apporter des réponses appropriées aux clients en situation de précarité énergétique.

Le compte rendu d'activité de concession consacre un chapitre spécifique à la thématique «Solidarité» : « 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF ».

**Objectif n°4 : innover par des solutions numériques d'efficacité énergétique pour que chaque client puisse consommer mieux**

La révolution numérique ouvre des perspectives nouvelles, permettant de proposer aux clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie.

Le chapitre 3.4 du compte rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution e.equilibre et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

**Objectif n°5 : organiser de façon systématique et partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet**

Dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (cf. 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations de consommateurs au niveau national ou en région, ou encore par les interventions d'EDF dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales sont également autant d'outils d'écoute et de dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

**Objectif n°6 : lancer une approche positive de la biodiversité. Ne pas se limiter à terme à la connaissance ou à la réduction des impacts des activités pour avoir un effet positif sur la biodiversité**

La biodiversité est l'un des domaines sur lesquels EDF a choisi de s'engager au travers de ses objectifs de responsabilité d'entreprise. Comme les autres objectifs, il se décline de façon différenciée selon les métiers.

Pour EDF Commerce Île-de-France, une des manières de s'engager dans le domaine de la biodiversité est de faire connaître, chaque fois que cela est possible, les nombreuses actions sur le sujet.

Le chapitre 1.1 du compte rendu d'activité mentionne les soutiens apportés par EDF aux entreprises d'insertions à travers le Fonds d'Aides à l'Emploi (FAPE). Certaines de ces actions sont directement en lien avec le soutien à la biodiversité avec par exemple l'aide à la mise en place de maraîchage bio en Île-de-France

### **Les centres de relation clients particuliers et professionnels d'EDF ont reçu en 2019 le label « Engagé RSE » délivré par l'Afnor**

Le label Afnor « Engagé RSE » s'appuie sur la norme internationale ISO 26000 qui permet aux entreprises de mesurer leur capacité d'assumer les impacts de leurs actions et de s'engager pour un développement durable de l'ensemble de leurs activités.

« Engagé RSE » est un label multisectoriel reconnu en France dont la durée d'attribution est de 3 ans (avec un audit de suivi à 18 mois). A ce jour 500 organismes, dont 150 entreprises, ont été évalués. L'évaluation est basée sur des visites sur sites et entretiens avec toutes les parties prenantes y compris les représentants du personnel.

Sur quoi porte l'évaluation RSE de l'Afnor ?

L'évaluation porte sur les pratiques de l'entreprise en termes de RSE : 5 volets opérationnels (gouvernance, communication, ressources humaines, relation client, ancrage territorial) et 3 chapitres autour des indicateurs économiques, sociaux et environnementaux.

Pour cette première démarche de labellisation avec l'Afnor, la direction Commerce d'EDF obtient le niveau « confirmé » sur une échelle de 3 sur 4. Un niveau comparable à celui obtenu avec le précédent label RSE de l'INRC\*.

\* INRC : Institut National de la Relation Client

## 1.3. Les perspectives et enjeux pour 2020



### TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE : MODIFICATION DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

Transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 prévoit que les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne seront plus éligibles aux tarifs réglementés de l'électricité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

#### Etes-vous concernés ?

Syndicats de copropriétaires et propriétaires uniques d'un immeuble à usage d'habitation		NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente
Entité légale employant moins de 10 personnes	Le chiffre d'affaires/ les recettes <sup>1</sup> ≤ 2M€ ou Bilan Annuel ≤ 2M€	NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente avec attestation d'éligibilité*
	Le chiffre d'affaires/ les recettes <sup>1</sup> > 2 M€ et Bilan Annuel > 2M€	OUI	Obligation de souscrire une offre de marché
Entité légale employant 10 personnes ou plus		OUI	Obligation de souscrire une offre de marché

\* Il appartient aux clients d'attester du respect des critères d'éligibilité au tarif réglementé de vente (moins de 10 salariés et moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, de recettes ou de bilan) auprès d'EDF, soit en lui retournant le coupon-réponse adressé, par courrier, à compter de janvier 2020, soit en contactant EDF.

<sup>1</sup> Selon l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, on entend par recettes :

- la dotation globale de fonctionnement et les recettes des taxes et impôts locaux des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution ;
- les dons et subventions, ainsi que les recettes provenant de la vente de biens ou de prestations de services de ses activités à caractère commercial et lucratif, pour les associations qui ne publient pas leurs comptes annuels conformément à l'article L.612-4 du code du commerce ;
- les subventions de l'État ou des collectivités territoriales, ainsi que les recettes des redevances et taxes, ainsi que les autres recettes de toutes natures, pour les établissements publics administratifs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les clients non éligibles aux TRV ne peuvent pas souscrire un nouveau contrat au tarif ou modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit de mise en extinction).

Les clients non éligibles aux TRV qui n'auront pas souscrit une offre de marché avant le 31 décembre 2020 « basculeront » automatiquement en offre de marché auprès de leur fournisseur historique. Cette offre leur sera adressée par courrier avant l'échéance du 31 décembre 2020.

EDF propose depuis décembre 2019 une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites internet :

<https://www.edf.fr/collectivites/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes>

<https://www.edf.fr/entreprises/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes>

EDF a également mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (Appel non surtaxé).

A noter : les modalités d'information des clients ont été précisées par l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs.



### **CHÈQUE ÉNERGIE : DANS L'ATTENTE DES AMÉLIORATIONS AUTORISÉES PAR LA RÉGLEMENTATION**

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a évolué avec le décret n°2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie publié au *Journal officiel* le 26 décembre 2018.

En particulier, l'Agence de services et de paiement (ASP) est autorisée à 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 une étude de faisabilité, qui n'est pas intervenue en 2019 comme escompté.



### **L'ACCÈS AUX DONNÉES DE CONSOMMATION EXPRIMÉES EN KWH ET EN EUROS**

La loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a modifié l'article L. 124-5 du code de l'énergie introduit par la loi de transition énergétique pour une croissance verte du 17 août 2015.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation de transmettre à leurs clients domestiques, bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, leurs données de consommation exprimées en euros (en temps réel pour les consommateurs d'électricité). Etant entendu que cette transmission ne doit pas donner lieu à facturation.

A noter : les modifications introduites par la loi relative à l'énergie et au climat ont supprimé la référence à un « dispositif d'affichage déporté » pour la mise en œuvre de cette obligation.

Un décret est prévu pour préciser les modalités d'application. Au 31 décembre 2019, les précisions réglementaires, en particulier en matière de compensation financière des fournisseurs, ne sont pas connues.



### FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LES NOUVELLES DISPOSITIONS PRÉVUES PAR LA LOI PACTE

L'article 194 de loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») instaure un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels : il revient au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur.

Toutefois, la loi encadre strictement la mise en œuvre : en particulier, le fournisseur doit vérifier au préalable que ce mode de facturation est adapté à la situation de son client et s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ses factures sur le support durable envisagé.

Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci doit être vérifiée par le fournisseur. Après ces vérifications, le fournisseur doit informer le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. Il doit renouveler ces vérifications annuellement.

La communication des factures sur un support durable autre que le papier doit comporter nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et doit permettre d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte.

Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il doit porter à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a lancé une consultation auprès de ses membres pour mettre en conformité avec la loi (suppression de l'*opt-in*) l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Profitant de cette opportunité législative de la loi PACTE dont les dispositions sont directement applicables, EDF a procédé à une campagne d'e-mailing, du 13 novembre au 20 décembre 2019, auprès de 230 000 clients particuliers leur proposant la facture électronique et leur donnant la possibilité de s'y opposer.

### 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

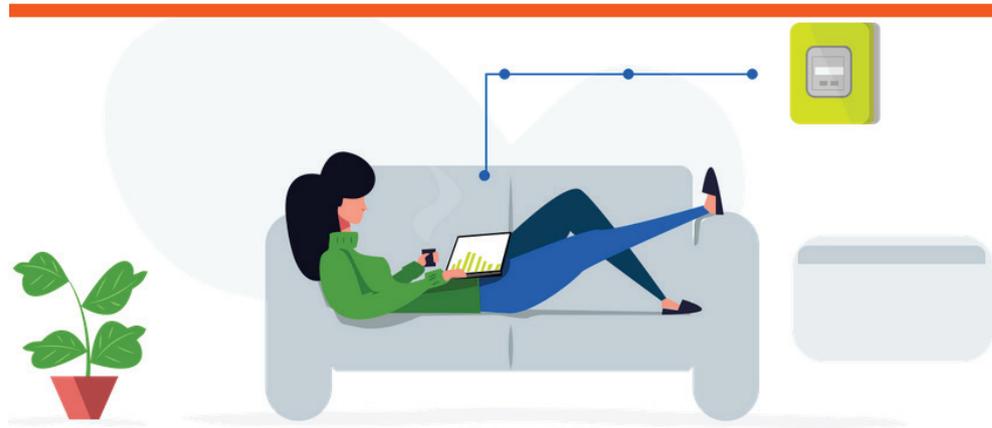
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

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.

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.





## 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 2019 dont il est rendu compte. Les évolutions réglementaires à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 sont présentées au chapitre 1 ci-dessus.

#### 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) dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie.

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » ont pu sur l'exercice 2019 :

- 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.

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.

A l'occasion des évolutions tarifaires, EDF a posté en 2019 une vidéo sur Youtube pour expliquer de façon pédagogique la construction des TRV.

## Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

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

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

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

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

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

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).

## LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2019.

**1) Le 1<sup>er</sup> juin 2019, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 7 février 2019 et des décisions ministérielles du 28 mai 2019 publiées au *Journal officiel* le 30 mai 2019.**

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique principalement par la forte hausse des prix des énergies depuis janvier 2018, en lien avec la conjoncture internationale. Cette augmentation renchérit le coût d'approvisionnement de l'ensemble des fournisseurs.

Cette hausse des prix a également conduit, pour la première fois, au dépassement, par les demandes des fournisseurs alternatifs, du plafond d'Arenh pour l'année 2019. La CRE a effectué un écrêtement des volumes d'Arenh attribués aux fournisseurs au prorata de leurs demandes.

La CRE a par ailleurs répercuté l'effet de cet écrêtement dans le TRV, comme prévu par le code de l'énergie et selon la méthodologie annoncée dans ses précédentes délibérations, en valorisant le volume écrêté à la moyenne des prix de marché cotés entre la date de notification des volumes Arenh lors du guichet de fin d'année et le dernier jour coté avant le 24 décembre 2018.

Le prix de la capacité a également fortement augmenté avec un doublement du prix pour 2019 par rapport à 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

**Pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture correspond à une hausse de 7,7% HT, soit 5,9% TTC.**

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

- une hausse de 7,8% HT pour les clients au Tarif Jaune;
- une hausse de 8,3% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

**2) Le 1<sup>er</sup> août 2019, à la suite de la délibération de CRE du 25 juin 2019 et des décisions ministérielles du 30 juillet 2019 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2019.**

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution du 1<sup>er</sup> août 2019 a tenu compte de la mise à jour de deux composantes des TRV :

- Le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), qui a augmenté au 1<sup>er</sup> août 2019. La CRE a réévalué le niveau des TRV pour tenir compte de l'évolution de ces coûts d'acheminement. En effet, le code de l'énergie prévoit que « toute évolution [...] 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 » (article R.337-22).
- Les coûts de commercialisation comprenant la composante relative aux certificats d'économies d'énergie (CEE). La hausse du 1<sup>er</sup> août résulte de la hausse du coût des CEE 2019, partiellement compensée par :
  - la baisse des coûts commerciaux prévisionnels 2019 hors CEE,
  - une régularisation à la baisse des coûts commerciaux 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 au Tarif Bleu résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,49% HT, soit 1,26% TTC;**
- **pour un client au Tarif Bleu non résidentiel, l'évolution moyenne de la facture est une hausse de 1,34% HT, soit 1,10% TTC.**

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

- une hausse de 0,49% HT pour les clients au Tarif Jaune;
- une hausse de 1,34% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

**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.

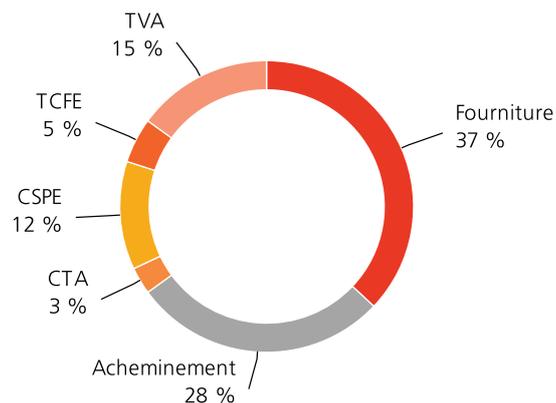
■ **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.

- 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 4,7 MWh par an est de 868 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 35% de la facture TTC.**

**Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel**



- TRV du 1<sup>er</sup> août 2019
- TURPE du 1<sup>er</sup> août 2019
- CTA du 1<sup>er</sup> janvier 2019
- CSPE, TCFE et TVA du 1<sup>er</sup> janvier 2019

## 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 2019.

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 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

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 (résidentiel et non résidentiel)

#### Tarif Bleu (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients*	491 628	463 399	-5,7%
Énergie facturée (en kWh)	2 214 016 749	2 069 227 001	-6,5%
Recettes (en €)	244 481 224	238 984 812	-2,2%

\* 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Base	342 102	324 674	-5,1%
HP-HC	143 848	133 277	-7,3%
EJP TEMPO	4 416	4 152	-6,0%
Éclairage public	1 237	1 150	-7,0%
<b>Total</b>	<b>491 603</b>	<b>463 253</b>	<b>-5,8%</b>

#### Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Base	1 068 777 445	1 015 627 131	-5,0%
HP-HC	1 094 553 841	1 009 538 792	-7,8%
EJP TEMPO	45 122 206	40 557 790	-10,1%
Éclairage public	5 561 259	3 503 288	-37,0%
<b>Total</b>	<b>2 214 014 751</b>	<b>2 069 227 001</b>	<b>-6,5%</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 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	17 257	2	0	17 259	-6,9%
6 kVA	219 480	58 375	1	277 856	-6,3%
9 kVA	44 109	42 237	850	87 196	-5,5%
12 kVA et plus	7 921	28 449	1 947	38 317	-4,6%
<b>Total</b>	<b>288 767</b>	<b>129 063</b>	<b>2 798</b>	<b>420 628</b>	<b>-6,0%</b>

**Tarif Bleu non résidentiel Nombre de clients** (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	9 278	1	0	9 279	-2,9%
6 kVA	8 862	1 010	0	9 872	-3,1%
9 kVA	4 344	647	139	5 130	-1,2%
12 kVA et plus	13 423	2 556	1 215	17 194	-3,7%
<b>Total *</b>	<b>35 907</b>	<b>4 214</b>	<b>1 354</b>	<b>41 475</b>	<b>-3,1%</b>

\* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

**Flux de clients Tarif Bleu résidentiel** (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	47 368	<b>37 612</b>	<b>-20,6%</b>
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	36 387	<b>35 599</b>	<b>-2,2%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	73 233	<b>65 984</b>	<b>-9,9%</b>

**Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	2 723	<b>2 677</b>	<b>-1,7%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	5 327	<b>4 060</b>	<b>-23,8%</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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	77	<b>73</b>	<b>-5,2%</b>
Énergie facturée (en kWh)	2 767 106	<b>2 581 163</b>	<b>-6,7%</b>
Recettes (en €)	294 061	<b>269 540</b>	<b>-8,3%</b>

## Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	16	17	6,3%
Énergie facturée (en kWh)	636 330	607 716	-4,5%
Recettes (en €)	67 463	69 171	2,5%



2. La grille arrière de votre réfrigérateur doit être dépoussiérée. La poussière et la saleté augmentent la consommation d'électricité de :  
A) 5% ; B) 20% ; C) 30%

91% des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF



# 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, etc.). 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)

En 2019, la direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction précédente a donc été scindée en deux, avec un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

#### Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)\*

	2018	2019
National	-	91%

\* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2019 puisque 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande et 7 clients sur 10 se déclarent même très satisfaits.

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours par rapport à 2018 ainsi qu'au cours de l'année 2019. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

## 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 contact », 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 contacté le Service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. 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 »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2019, 92 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (85 000 entreprises et près de 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 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 2019 :

- 800 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes 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 36 kVA :

<b>Satisfaction des clients non résidentiels</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	89%	<b>91%</b>

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**

<b>Satisfaction des clients Collectivités territoriales</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	92%	<b>95%</b>

En 2019, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités gagne trois points et atteint un niveau élevé avec 95% 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 qui gagne 3 points sur ce thème, à 93%.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 92% et 94% 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 89%).

Enfin, 95% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui est à l'écoute de ses clients (90%).

### **Les clients Entreprises**

<b>Satisfaction des clients Entreprises</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	90%	<b>90%</b>

En 2019, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, dans la continuité des progrès enregistrés ces trois dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- la qualité des contacts (87% de clients satisfaits) ;
- les espaces clients proposés qui évoluent chaque année (90%) ;
- la gestion quotidienne du contrat (90%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- le processus de souscription (90%) ;
- les espaces clients proposés (89%) ;
- et les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%).

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

## 3.2. Les conditions générales de vente

### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas évolué au cours de l'année 2019.



Les CGV en vigueur 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 (TGI) 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 et/ou illicites ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois, il a considéré qu'EDF devait être « l'interlocuteur unique » du client, et à ce titre responsable de l'ensemble de l'exécution du contrat, y compris les obligations relatives à la distribution. EDF conteste cette interprétation du contrat unique contraire à la jurisprudence de la Cour de cassation et des décisions du CoRDiS (Comité de règlement des différends et sanctions). Le 22 février 2019, EDF a interjeté appel du jugement et a attiré Enedis à la cause. Le contentieux est toujours pendant (au 31 décembre 2019).

### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

EDF a modifié en 2019 les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet en février 2020.

Les modifications apportées prennent exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

#### Les modifications sont les suivantes :

**Préambule** : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des tarifs réglementés de vente pour les sites des Grandes Entreprises, il indique désormais la fin du droit aux tarifs réglementés de vente hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises (cf. Chapitre supra « Les perspectives et enjeux pour 2020 »).

#### Article 6-1 Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du code de la consommation.

#### Article 7-2 Modes de paiement

Est précisée la possibilité de régler la facture avec le chèque énergie.

Enfin, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.



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/2019/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_fevrier\\_2020.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_fevrier_2020.pdf)

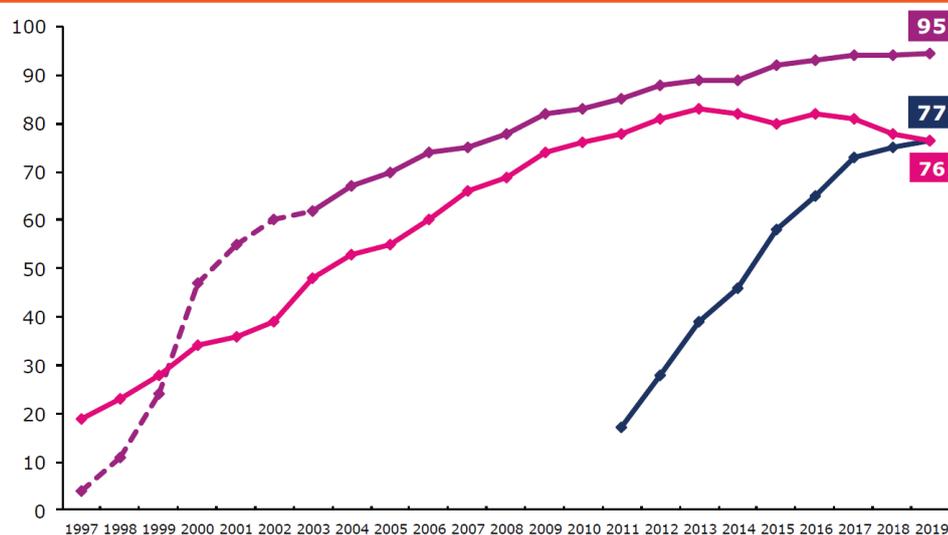
### 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

#### 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 :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2018).

#### Taux d'équipement des Français (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Baromètre numérique 2019 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » 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 la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal 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.

## 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	502 250 791	<b>779 559 232</b>	<b>55,2%</b>

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

#### 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	11 900 064	<b>12 181 930</b>	<b>2,4%</b>

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2018 et 2019.

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 reçoivent leurs factures par voie 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™, si le client a donné son consentement ;
- 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 9,1 millions de téléchargements au 31 décembre 2019 et d'environ 85 millions de visites en 2019.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une fonctionnalité supplémentaire : « 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.

Depuis le printemps 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon\*, EDF propose 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.

\* 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, etc.).

Une nouvelle version de la *skill* est prévue pour fin janvier 2020, permettant aux clients d'avoir des informations sur leurs consommations : écart avec l'année précédente, consommation à date pour les clients Linky, ...

**« 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 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 :

- 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.

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.

**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 Gourdeiller 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 Client (AFRC).

**Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)**

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	23 791 259	21 567 786	-9,3%

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**

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

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.

A noter : 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.



Du 7 au 10 octobre 2019, une semaine organisée par AFRC

Spécialement conçue par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) pour la communauté des professionnels de la Relation Client et de l'Expérience Client, l'opération « La Relation Client en Fête », dont EDF est partenaire, a pour vocation de valoriser les initiatives innovantes en matière de Relation Client et d'Expérience client, de mettre à l'honneur les acteurs, individuels et collectifs, les plus performants et disruptifs, et enfin, de publier en exclusivité les résultats d'études prospectives, pour comprendre les leviers de la Relation Client et de l'Expérience Client de demain.

EDF a participé à la 7<sup>ème</sup> édition de l'opération qui s'est déroulée dans toute la France au mois d'octobre 2019.

**En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF 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 économies 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 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.

### Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile, au téléphone ou par courrier, certains fournisseurs d'énergie ont recours à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, pour proposer des contrats d'énergie aux clients d'EDF. Ce n'est ni plus ni moins que du démarchage abusif, une pratique illégale et condamnable.

Le démarchage abusif peut revêtir différentes formes, par exemple :

- un faux technicien EDF qui se présente au domicile du client pour récupérer son numéro de compteur et ainsi résilier son contrat et en ouvrir un autre chez un autre fournisseur ;
- un artisan qui se présente faussement comme faisant partie des Partenaires Solutions Habitat d'EDF pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte-tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place, en février 2019, une ligne téléphonique dédiée à ce type de réclamation : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr.

Il est aussi possible de signaler un démarchage abusif auprès des autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF\* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut envoyer un témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse :

EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

\* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

## 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 ». 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	41 065	30 728	-25,2%

#### *e.quilibre*, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

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

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.



5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2019 (donnée nationale).

## e.quilibre

Devenez acteur de votre consommation d'énergie

J'accède à  
e.quilibre

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...) sur la base d'estimations, 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.

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).

### Maîtrisez votre consommation en 3 étapes



#### Suivez votre conso d'énergie

Découvrez votre consommation d'énergie et visualisez son évolution d'un mois à l'autre



#### Etudiez vos habitudes

Identifiez vos principaux postes de dépense d'électricité et/ou de gaz et comparez votre consommation à celle de foyers similaires\*



#### Consommez mieux et moins

Obtenez des conseils personnalisés pour agir concrètement sur votre conso et faire des économies d'énergie

J'accède à  
e.quilibre

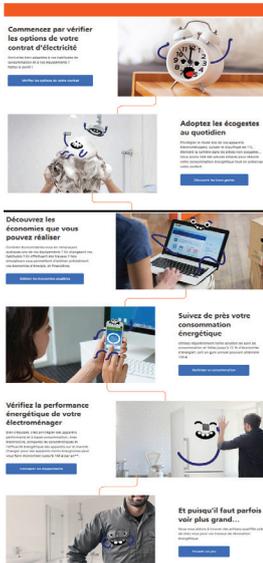


La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html) :  
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie :



■ **sur le site particulier.edf.fr** (*Accueil > Etre-bien-chez-Moi*) des solutions simples pour faire des économies) : les clients ont accès à « **Mes Eco & Moi** », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils qu'EDF propose pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :

- un quizz pour permettre aux clients de déterminer « quel type d'économe ils sont » et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour permettre aux clients de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html> ;

- la **solution e.equilibre**, accessible depuis l'espace client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « **Mon Fil d'Actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes ;
- **une brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations ;
- la **lettre EDF & MOI** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies ;
- **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. En couvrant vos casseroles pour faire bouillir de l'eau, vous faites une économie de : A) 5% ; B) 15% ; C) 25%**

## 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	292 539	<b>277 778</b>	<b>-5,0%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	134 900	<b>124 819</b>	<b>-7,5%</b>

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

#### La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 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.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, 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 échancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation Sans Surprise » (dès leur deuxième échancier) : EDF alerte chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation) les clients mensualisés dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et invite ces clients à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

## L'établissement des factures

Depuis l'exercice 2018, nous rendons compte également des factures rectificatives émises sur l'année 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).

### Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	1 301 778	1 202 922	-7,6%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	88 776	57 147	-35,6%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	475 009	657 711	38,5%
Nombre de factures rectificatives	12 573	7 959	-36,7%

\* 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 et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

### Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	151 281	159 258	5,3%

#### 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	3 678	3 332	-9,4%
Nombre de clients facturés bimestriellement	32 280	31 801	-1,5%

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

#### Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	217 913	204 701	-6,1%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 235	1 002	-18,9%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	101 903	112 955	10,8%

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

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	9 427	14 708	56,0%



### 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.

## 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	23 676	18 901	-20,2%

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité



Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	156 150	134 499	-13,9%

### 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.

#### Réductions de puissance (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	3 218	1 211	-62,4%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	4 989	4 205	-15,7%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	3 058	2 533	-17,2%

S'agissant du nombre de clients en situation de réduction de puissance au 31 décembre 2018 : la valeur communiquée dans le CRAC de l'exercice 2018 a été produite à partir d'une requête qui comptabilisait par erreur des clients dont l'alimentation avait été rétablie à la puissance souscrite avant l'échéance du 31 décembre 2018. Il n'a pas été possible de proposer une nouvelle valeur 2018 cohérente avec la requête ajustée pour l'exercice 2019.

### 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	11 540	6 546	-43,3%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 766	1 216	-31,1%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	15,3%	18,6%	21,4%

A noter : 2019 a connu deux épisodes de vigilance rouge canicule : durant ces journées, dans les départements concernés, EDF a pris la décision de faire rétablir l'électricité sur appel entrant d'un client en situation de coupure ou de limitation de puissance, sans condition de paiement.

Par ailleurs, EDF a adressé par courriel à ses clients des « conseils pour rester au frais » : il s'agit de gestes de bon sens auxquels nous ne pensons pas toujours, comme par exemple : protéger les fenêtres de la chaleur, aérer matin et soir, limiter la chaleur à l'intérieur.

## 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.

---

### Réalimentations au titre de la période hivernale (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	1 315	1 263	-4,0%

## 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de résiliations	690	415	-39,9%



**4. Brancher plusieurs appareils sur une multiprise permet une économie d'électricité de : A) 5% ; B) 10% ; C) 20%**

## 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 : en 2019, **59% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

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 2019, en consolidation nationale, 472 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients au Tarif bleu résidentiel, dont 344 000 *via* internet et 128 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2019.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2019 *via* les canaux digitaux représentent 73 % du total des réclamations écrites reçues (65% en 2018 et 57 % en 2017, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 22% par rapport à l'année 2018. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression. Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites reçues tous canaux de 10% en 2019.

### LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

#### Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	2 451	1 813	-26,0%
Internet	5 496	6 143	11,8%

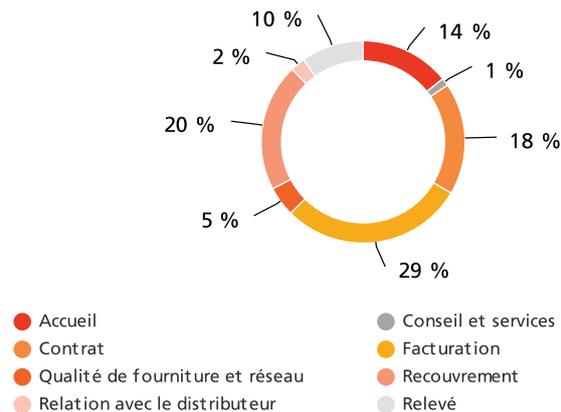
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

#### Réponse aux réclamations écrites (%)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,7%	95,0%	0,3%

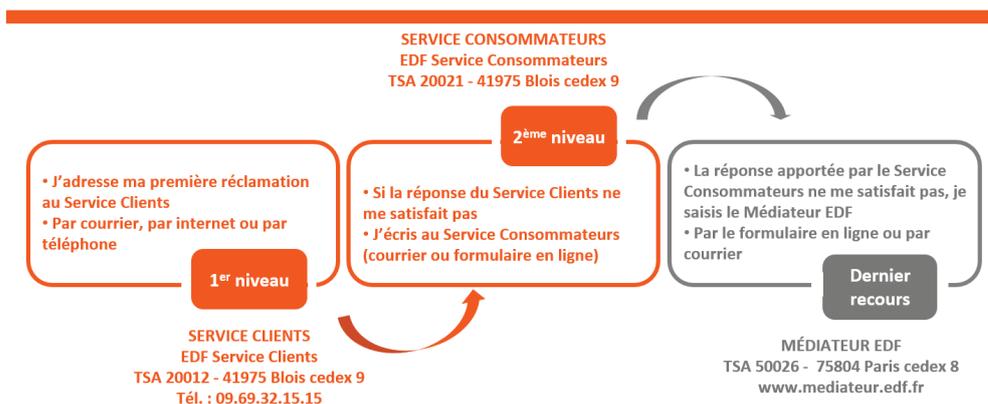
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

#### Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



#### 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 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 ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.



**5. La température de l'eau chaude doit être réglée entre : A) 45 et 50°C; B) 55 et 60°C; C) 65 et 70°C**

# 463 399

c'est le nombre de clients au  
Tarif Bleu sur votre concession  
en 2019





## 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 milieu 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 concourant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, 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 2019 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 98 582 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 54 677 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,1 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2019 ;
- plus de 1 000 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 11 700 personnes.



UTILISEZ LE  
CHÈQUE ÉNERGIE  
POUR PAYER VOS  
FACTURES EDF



### LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a poursuivi en 2019 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire.

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 webconférences, 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 internet, 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 des collectivités, EDF a organisé le 20 mai 2019 une webconférence sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » consacrée à un bilan de la première année de la généralisation du chèque énergie et aux perspectives d'élargissement en 2019. Elle a permis de rappeler les fondamentaux et d'évoquer les évolutions du dispositif.



La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/cheque-energie-bilan-1ere-annee-generalisation-perspectives-d-elandissement-en-2019-8924>

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), et retrouver la vidéo de la webconférence, rendez-vous sur : <https://www.idealco.fr/energie>



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 de la 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.

Une première mission s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018 et une deuxième à Clermont-Ferrand en 2019. L'opération ayant connu un véritable succès dans ces deux premières villes, avec plus de 2 100 portes « toquées », la démarche a été démultipliée à l'automne 2019 dans d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accompliront la mission Check' Énergie auprès des habitants.

EDF communique ci-après 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	2019	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	17 117	27 028	57,9%

L'augmentation par rapport à 2018 du nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte en 2019 s'explique notamment par l'élargissement, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, du bénéfice du chèque énergie aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).

**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). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

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 EDF au FSL (en Euros)

	2018	2019	Variation (en %)
Pour les 7 départements des communes du SIGEIF	3 602 000	3 420 000	-5,1%

La dotation d'EDF est en baisse entre 2018 et 2019. Cette évolution est la résultante de plusieurs facteurs :

- les nouvelles règles de compensation fixées par les pouvoirs publics à la suite de la suppression des tarifs sociaux (décret n° 2016850 du 28 juin 2016 et son arrêté du 6 avril 2018) ne permettent plus aux fournisseurs d'énergie d'être compensés intégralement de leurs dotations ;
- il est fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière (pour mémoire, la facture d'énergie est « en concurrence » avec d'autres dépenses, notamment les loyers) ;
- le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte de concurrence de plus en plus vive sur le marché de détail de l'électricité.

Malgré ces éléments, le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

Aides reçues par les clients de la concession SIGEIF dans le cadre des FSL départementaux

	en 2018		en 2019	
	Nombre Aides FSL	Montant en Euros	Nombre Aides FSL	Montant en Euros
77 Seine et Marne	250	73 810	182	56 781
78 Yvelines	138	40 799	91	27 782
91 Essonne	127	24 164	87	18 358
92 Hauts de Seine	66	20 634	47	14 071
93 Seine Saint-Denis	1 442	207 831	1 161	199 603
94 Val de Marne	536	76 451	452	64 648
95 Val d'Oise	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2 559</b>	<b>443 689</b>	<b>2 020</b>	<b>381 244</b>

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

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.



En quoi consiste cette initiative ?

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 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.

Après une expérimentation qui a permis de caler les différentes étapes du process, une campagne de communication lancée fin 2019 a acté la généralisation de ce beau projet.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

A noter : 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 correspondants et conseillers Solidarité en réseau

##### 1- Les correspondants Solidarité

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.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

##### 2- Les conseillers Solidarité

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. Pour cela, EDF a mis en place des numéros dédiés régionaux.

## Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal, mis en place en 2014, afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS 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 propose un dépliant et un tutoriel PASS pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. 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).



### **Courant Solidaire, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux**

EDF édite **une publication Courant Solidaire**, à destination des travailleurs sociaux. Trois numéros ont paru en 2019.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

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 ».

### Comment l'activité solidarité d'EDF est-elle perçue par les travailleurs sociaux ?

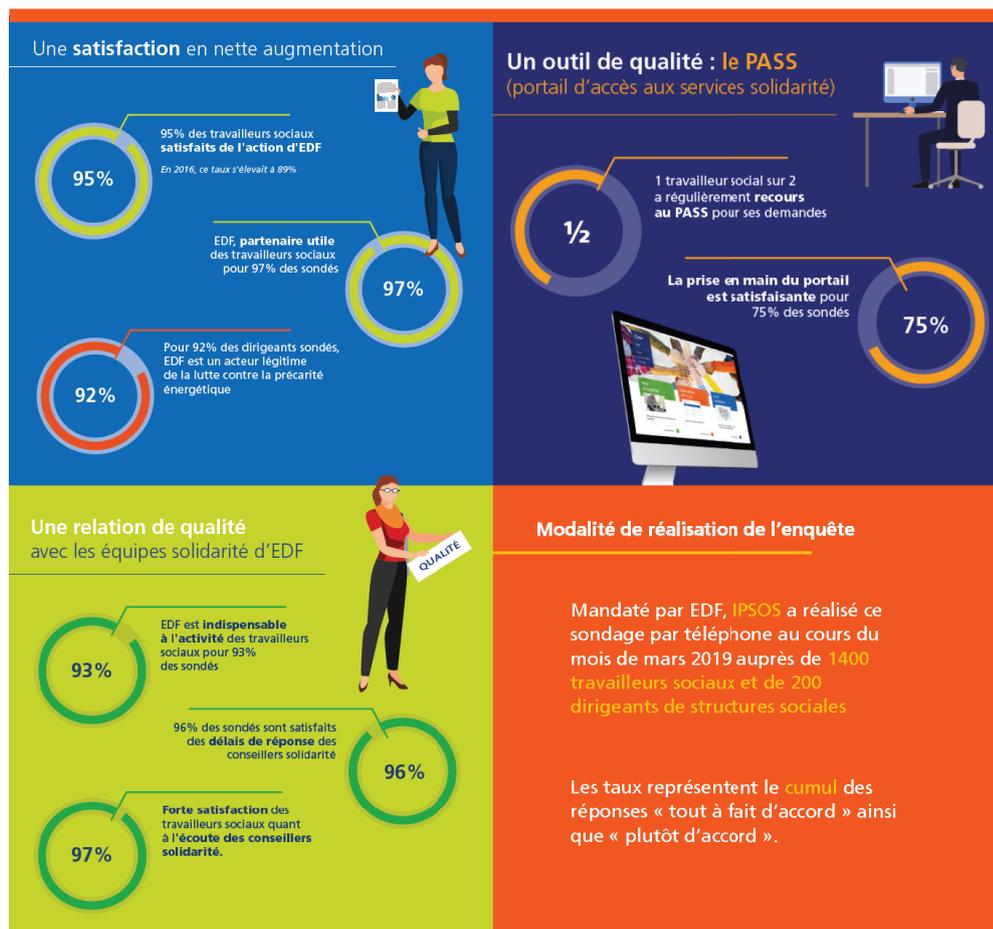
Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, courant mars 2019, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés :

- 95% d'entre eux sont satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points);
- 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité;
- 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91%. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

L'encadré ci-après propose une synthèse des résultats de l'enquête.



## 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 des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS, anciennement 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, 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.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 66 PIMMS sont présents sur le territoire national. 33 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

EDF a organisé, en janvier 2019, une webconférence sur la plateforme collaborative précitée (4.1) : « le PIMMS, une alliance de proximité pour lutter contre les fractures sociales et numériques » afin de faire connaître le fonctionnement et l'action des PIMMS.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/pimms-alliance-proximite-lutter-contre-fractures-sociale-numerique-8603>

## 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.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient 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.

Nous donnons ci-après quelques exemples de ces actions ancrées dans les territoires.



> **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.

La déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019. Elle est accessible en cliquant sur le suivant : <https://www.maemlejeuedf.com/>



**6. En cas d'absence dans la journée, il convient de baisser la température de : A) 1°C; B) 3°C; C) 6°C**

> **Des espaces pédagogiques aménagés**, fixes ou itinérants, reprenant le concept « Mon appart' éco malin », disponibles pour la formule itinérante dans plusieurs versions : bus, mobile-home, tente, ..., 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 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 » (LED, 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).

## EDF s'engage avec Emmaüs Connect\* pour former 100 séniors au numérique

26% des français sont en difficulté numérique. Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour réduire l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des nouvelles technologies. EDF vient de s'engager avec l'association pour donner la possibilité au plus grand nombre d'être formé au numérique. En 2019, ce sont 100 séniors qui ont été formés par des salariés d'EDF en région lyonnaise sur la base du volontariat (mécénat de compétences). Ces derniers donnent du temps et leurs compétences et/ou talents en numérique. 14 salariés de l'équipe solidarité ont animé des sessions de formations sur les démarches en ligne (administrations, droits sociaux...) et les outils d'aujourd'hui de communication (mails, Skype, WhatsApp).

\* Emmaüs Connect

Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner à tous ceux qui en sont éloignés les clés du numérique et d'Internet. Un enjeu d'insertion crucial à l'heure où les démarches pour l'emploi et l'administration se dématérialisent.



### Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2019, c'est :

- 339 700 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 110 500 *via* le PASS ;
- 4 620 entités actives sur le PASS, dont 630 nouvelles cette année ;
- 23 400 travailleurs sociaux inscrits au PASS depuis son lancement, dont 7 510 nouveaux inscrits en 2019 ;
- 15 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 17 500 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 49 770 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 » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

EDF a également renouvelé son partenariat avec le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement).

### « 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.



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 a permis la rénovation de 435 389 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2019, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 116 995 logements.



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, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 dans le cadre du programme «Toits d'Abord ». Ce programme a pour objectif de produire des logements très sociaux économes en charges.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la FAP, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

La contribution financière d'EDF est de 2 millions d'euros par an (2018-2020).

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/)



### EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE)

L'ONPE a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1<sup>er</sup> mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux), et d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : [www.onpe.org](http://www.onpe.org)



### EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Le but du réseau est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec RAPPEL.

## 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 sont répartis sur tout le territoire francilien. Chaque département dispose d'un interlocuteur dédié, portant 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.

### MISSIONS DE LA SOLIDARITE EN ILE-DE-FRANCE EN 2019

Conseillers et Correspondants Solidarité œuvrent au quotidien avec les travailleurs sociaux en faveur des clients démunis	Des utilisateurs du Portail d'Accès aux Services Sociaux en augmentation.	Des contributions versées aux dispositifs de solidarité : Fonds Solidarité logement, Structures de Médiation et Associations partenaires	Des rencontres avec les travailleurs sociaux, associations et particuliers pour présenter le Dispositif « Chèque Energie »
			
Traitement des appels téléphoniques, Traitement des demandes via le Portail Solidarité, Email ou courriers			Traitement des aides et des Chèques Energie

### Animation « comment réaliser des économies d'énergie au quotidien » dans les Boucles de Seine (78)

Le 10 octobre 2019, le **Territoire d'Action Départemental (TAD) Boucles de Seine** du CD 78 situé à Sartrouville organisait avec EDF une action à destination des personnes en situation de précarité. Le thème proposé était « comment réaliser des économies d'énergie au quotidien ».

« Lors de cette rencontre, j'ai utilisé l'animation ludique « Mon Apart, Ma Conso », créé par EDF Solidarité IDF, pour mettre en évidence les différents types de matériel électrique utilisés par les participants, leurs consommations et ainsi mettre en évidence les économies d'énergie concrètes à réaliser au quotidien. » **Éric Dreux, Correspondant EDF Solidarité en Île-de-France.**



Eric Dreux, correspondant Solidarité EDF en Île-de-France



Sandie Beaulaton, Correspondante EDF Solidarité lors des Assises

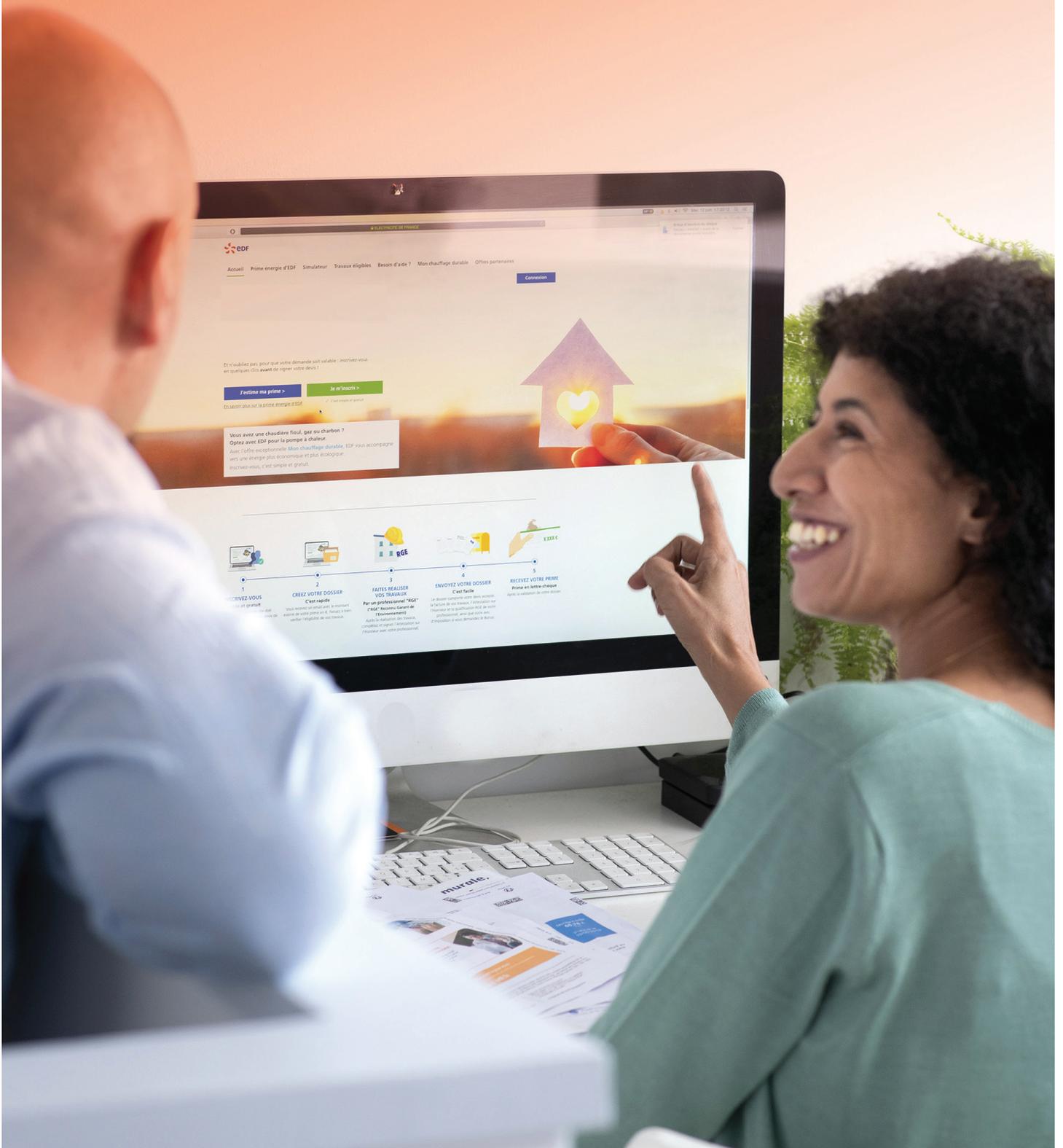
### Assises de la précarité énergétique : EDF Solidarité partenaire du Conseil Départemental du Val de Marne (94)

Le 23 mai 2019 matin se tenait les Assises de la précarité énergétique organisée par le Conseil départemental du Val de Marne. Cette manifestation avait pour but de réunir entre pairs les travailleurs sociaux (notamment ceux des CCAS) avec les partenaires du département. Les travailleurs sociaux assistaient aux présentations durant 20mn et changeaient de stand ensuite.

**Olivier Saint-Guilhem, Chef du Service Action Sociale Territoriale du Conseil Départemental** était présent. Il a tenu à saluer les excellentes relations que le Département entretenait avec EDF Solidarité IDF. Il s'est déclaré *très satisfait des informations que les travailleurs sociaux pouvaient obtenir lors de cette matinée.*

*« J'ai été amenée à répondre à de nombreuses questions sur la maîtrise de la demande d'énergie, sur les éco geste et sur le chèque énergie. 70 travailleurs sociaux se sont ainsi succédé pour bénéficier de ces conseils. »* **Sandie Beaulaton, Correspondante EDF Solidarité Île-de-France**

# EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



# 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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	447 591	420 628	-6,0%
Énergie facturée (en kWh)	1 845 505 342	1 732 290 220	-6,1%
Recettes (en €)	204 221 093	199 908 526	-2,1%

##### Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	44 037	42 771	-2,9%
Énergie facturée (en kWh)	368 511 407	336 936 781	-8,6%
Recettes (en €)	40 260 132	39 076 286	-2,9%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2020 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

<b>Coûts commerciaux (en k€) (National)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Tarif Bleu résidentiel	1 409 763	<b>1 422 391</b>	<b>0,9%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	367 219	<b>362 371</b>	<b>-1,3%</b>
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>1 776 982</b>	<b>1 784 762</b>	<b>0,4%</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 2019 sont en très légère hausse par rapport à 2018, +0,4%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-7%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+21%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2020 une augmentation très modérée des coûts commerciaux dans un contexte de toujours forte tension sur les prix des certificats d'économie d'énergie.

### 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)

	2018	2019	Variation (en ‰)
Au prorata du nombre de clients*	18,536‰	18,479‰	-0,3%
Au prorata du volume facturé**	16,325‰	16,113‰	-1,3%

\* 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)

	2018	2019	Variation (en ‰)
Au prorata du nombre de clients*	14,913‰	15,004‰	0,6%
Au prorata du volume facturé**	15,577‰	15,488‰	-0,6%

\* 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)

	2018	2019	Variation (en ‰)
Tarif Bleu résidentiel	24 573	24 601	0,1%
Tarif Bleu non résidentiel	5 598	5 525	-1,3%
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>30 171</b>	<b>30 126</b>	<b>-0,1%</b>

# 18 901

c'est le nombre  
d'Accompagnements Energie  
réalisés par EDF sur votre  
concession en 2019





# **ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF**

<b>1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité</b>	<b>200</b>
<b>2. Les points de contact pour les clients</b>	<b>202</b>
<b>3. Glossaire</b>	<b>206</b>



## LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCÉDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

### 1.1. L'interlocuteur privilégié de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Île-de-France met à la disposition de l'autorité concédante :

#### Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.

---

**François-Marie DIDIER**  
06 24 72 44 92  
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

Le Responsable Solidarité en Île-de-France anime les équipes de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF sur l'ensemble de l'Île-de-France.

---

**Thierry EVE**  
06 23 61 80 34  
thierry.eve@edf.fr

#### Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 110.

A noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.





## 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** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par Tchat et/ou visio



Par visio en LSF

#### EDF propose à ses clients un espace pour les sourds et malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat 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'Etat

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

0 805 204 805

Un site internet dédié

[www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)

---

**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 72 95 14 33**

### Fin partielle des tarifs réglementés de vente

EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin partielle des tarifs (cf. supra) : **09 70 83 62 80** (Appel non surtaxé).



### Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B; 2-C; 3-C; 4-B; 5-B; 6-B

Le montant moyen du chèque énergie s'élève à 200 euros depuis le 1er janvier 2019



## 3

## GLOSSAIRE

## Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie 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
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
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
INRC	Institut National de la Relation Client
MAEM	Mon Appart Éco Malin
MDE	Maîtrise de la Demande d'Énergie
MNE	Médiateur National de l'Énergie
ONPE	Observatoire National de la Précarité Énergétique
PACTE	Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Électricité
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité
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.

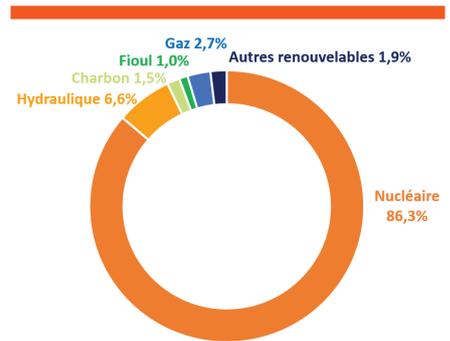
EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

### 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 R.333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2018 se répartit comme présenté ci-contre.

(\*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 21,1%.



### Contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2018 a induit :

- L'émission de 31,91 grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), soit une diminution de 21,5% par rapport à l'année 2017
- La génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 11,71 mg/kWh
  - vie longue : 0,99 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.

Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :

**<https://electriciens-sans-frontieres.org>**

---



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

# 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 2020  
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)



**Vous pouvez consulter la version digitale du  
CRAC en flashant le QR code ci-contre**



Enedis  
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance  
Tour Enedis - 34 place des Corolles  
92079 Paris La Défense CEDEX - France  
Capital de 270 037 000 euros  
444 608 442 R.C.S Nanterre  
[www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

EDF  
Société Anonyme  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 551 810 543 euros  
552 081 317 R.C.S Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)