COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2020**

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

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2020, 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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 36
3. Mieux servir nos clients 60
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 92

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 121

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 146

1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 148
2. Les clients de la concession 160
3. La qualité du service rendu aux clients 168
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 200
5. Les éléments financiers de la concession 216

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 221

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À ENEDIS,

L'année 2020 a été la première année de mise en œuvre du nouveau contrat de concession signé fin 2019. Les investissements d'Enedis se sont élevés à 57,2 M€ sur la concession dont 12,4 M€ réalisés dans le cadre du programme pluriannuel d'investissement, sur lequel Enedis s'est engagée et qui vise notamment à améliorer la sûreté et la qualité de la distribution d'électricité sur le territoire de la concession.

La trajectoire des investissements d'Enedis reste en cohérence avec la cible à atteindre d'ici fin 2023, malgré la crise sanitaire exceptionnelle liée au COVID-19. En effet, Enedis n'a jamais totalement cessé son activité. Lors du premier confinement, le télétravail a été généralisé pour tous les salariés dont les missions le permettaient. Pour autant, les interventions d'Enedis se sont poursuivies sur le terrain. Ainsi, les raccordements urgents (installations de sécurité, d'urgence ou de santé demandées par les pouvoirs publics) et les travaux de sécurisation de l'alimentation en électricité ont été maintenus, tout en prenant toutes les mesures afin de préserver la sécurité et la santé des clients, des salariés et des prestataires.



Karine Revcolevschi
Directrice Régionale Enedis
Île-de-France Ouest

A partir du mois de mai, un plan de relance des activités a permis de rattraper progressivement les chantiers mis en attente durant le confinement et de soutenir la reprise de l'activité économique en priorisant les travaux ayant le plus fort impact sur l'emploi et le fonctionnement des prestataires.

Par ailleurs, dès le début de la crise, le système Linky via les télé-opérations a permis la réalisation à distance d'activités clients (mises en service, ajustements de puissance, ...) et a confirmé sa pertinence pour diagnostiquer les pannes et incidents. Cette résilience confirme la nécessité de finaliser le déploiement des compteurs dans les meilleurs délais sachant qu'au 31 décembre 2020 le taux de déploiement des compteurs linky sur le territoire du SIGEIF était de plus de 83%.

Les interventions d'Enedis tout au long de l'année ont également été rendues possibles grâce aux arrêtés délivrés par les communes. Leurs attentes ont été entendues et le travail se poursuit afin d'améliorer le suivi et la qualité des chantiers sur le réseau, de l'information des clients et des municipalités jusqu'à la réfection définitive du chantier.

Grâce aux investissements réalisés sur le réseau ces dernières années, le temps moyen de coupure sur la concession s'est amélioré en 2020 pour atteindre 36,8 minutes. Ce résultat est notamment lié à la stratégie de renforcement des organes de manœuvre télécommandés, interrupteurs automatiques positionnés sur les départs HTA qui permettent de minimiser le nombre de clients impactés par les incidents.

Enfin, la transition énergétique reste au cœur des enjeux de la distribution d'électricité. Sur ce plan, 2020 a été une année riche en partenariats, que ce soit pour faciliter l'installation des infrastructures de recharge de véhicules électriques via un groupement de commandes innovant ou pour étudier le développement de nouvelles flexibilités.

L'électricité est aujourd'hui plus que jamais un bien absolument essentiel à tous. Enedis poursuivra son action en étroite collaboration avec le Sigeif pour un réseau public de distribution de l'électricité toujours de meilleure qualité, résilient et prêt pour faciliter le déploiement des énergies renouvelables, l'autoconsommation, la mobilité électrique et la maitrise des consommations notamment au travers de services de données performants.

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À EDF,

A travers ce compte-rendu d'activités, nous avons le plaisir de vous présenter les grandes actions menées par EDF en 2020 sur le territoire du SIGEIF dans le cadre sa mission de service public, première année de mise en œuvre du nouveau contrat de concession signé fin 2019.

Ce CRAC porte sur une année très particulière, marquée par une crise sanitaire exceptionnelle dont nous ne sommes pas encore sortis au moment où nous écrivons. Un chapitre du CRAC est d'ailleurs entièrement consacré à la gestion de la crise par votre concessionnaire.

Dès le début, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité de service de la fourniture d'électricité, ce bien essentiel, tout en veillant à la sécurité de ses collaborateurs et prestataires.

Nous avons bien sûr mis en œuvre les dispositions décidées par le Gouvernement, qu'il s'agisse de la prolongation de la trêve hivernale pour les clients Particuliers ou du report sans frais des factures pour les clients non résidentiels éligibles.

Fidèle à ses valeurs de service public, EDF est même allée au-delà des mesures réglementaires. L'entreprise a en effet suspendu, pendant plusieurs mois de l'année, toutes les demandes de coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients Particuliers, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie et à des aides sociales. Sur le territoire du SIGEIF, EDF s'est aussi mobilisée, aux côtés des acteurs locaux de la solidarité, pour accompagner les plus fragiles. En dépit des perturbations inédites engendrées par la mise en œuvre immédiate du travail à distance le 16 mars 2020, la continuité de service de l'équipe Solidarité d'EDF en Ile-de-France a été assurée pendant toute l'année vis-à-vis de tous les acteurs de l'action sociale, les structures de médiation sociale, les associations et autres organismes qui ont cherché à aider les personnes et les familles les plus impactées par cette crise majeure.

Cette année encore, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau, dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales. EDF est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible selon le médiateur national de l'énergie.

Offrir une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain, c'est l'ambition d'EDF Nous présentons dans le CRAC les outils que nous proposons aux clients pour les aider à maîtriser leurs consommations et leurs factures et à être des acteurs de la transition énergétique.

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré 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.

Enfin, 2020 a vu la mise en place de nouveaux critères d'éligibilité aux tarifs réglementés de vente pour les clients non résidentiels avec effet au 1er janvier 2021. EDF a rempli l'intégralité des obligations qui lui incombaient en qualité de fournisseur historique. Rappelons que 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 mes 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 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

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

Ces activités sont financées par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

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

2 La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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

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 2020.

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

Conformément à l'accord sur un nouveau modèle national de contrat de concession conclu fin 2017 avec la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), France urbaine, EDF et Enedis, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l'année 2020. À fin 2020, 240 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, dans le cadre de projets des territoires avec des métropoles, des communautés urbaines, des syndicats - départementaux ou intercommunaux - et des communes. Ainsi, plus des deux tiers des contrats des syndicats départementaux et des métropoles ou communes urbaines ont d'ores et déjà été renouvelés selon le nouveau modèle. L'objectif est de poursuivre les négociations avec les autorités concédantes afin d'avoir renouvelé d'ici fin 2021 la quasi-totalité des contrats signés selon d'anciens modèles de cahier des charges.

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.

L'accélération de la transition écologique et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes du réseau de distribution d'électricité conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain 2020-2025, une évolution de l'organisation de l'entreprise au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires et de la responsabilisation des salariés, est effective depuis novembre 2020.



Les 25 Directions régionales ancrées au plus près des territoires, sont responsabilisées en matière d'écoute des parties prenantes externes, et en particulier des clients et des autorités concédantes.

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, en particulier dans le contexte de la transition écologique. Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, au plus près des territoires, 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 1er 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.

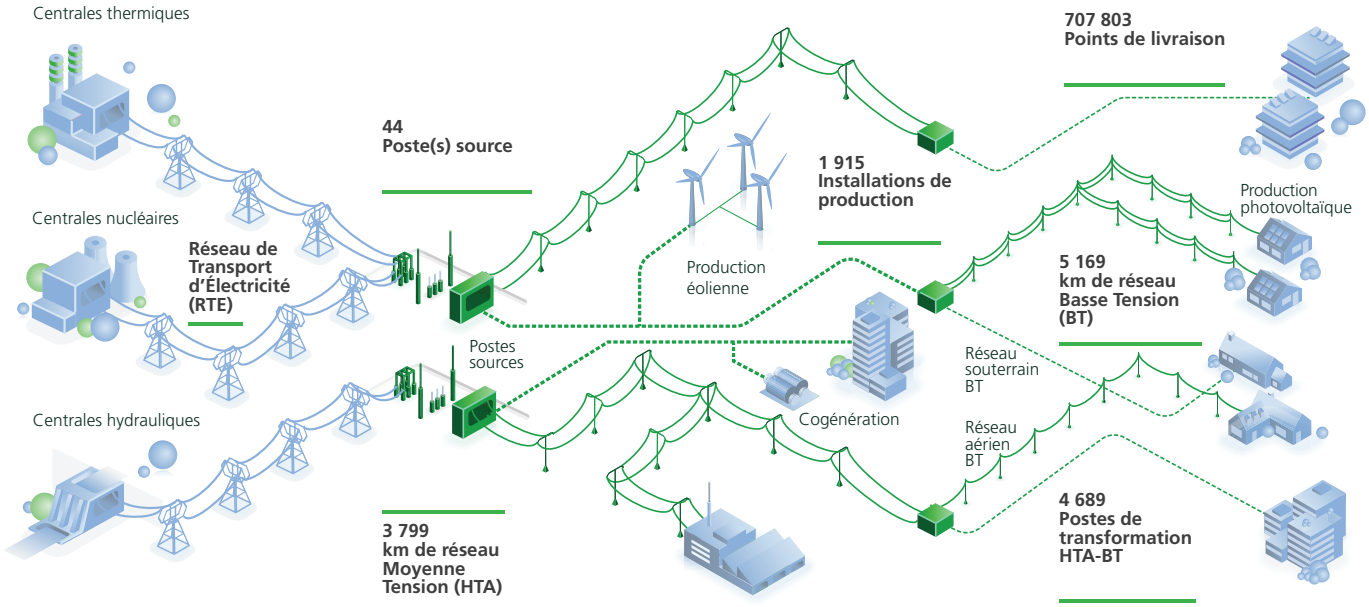
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

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

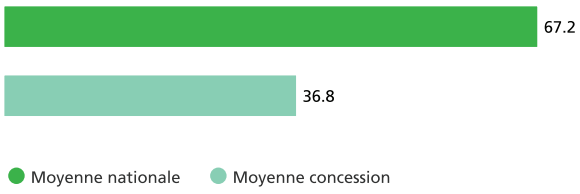
LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2020

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



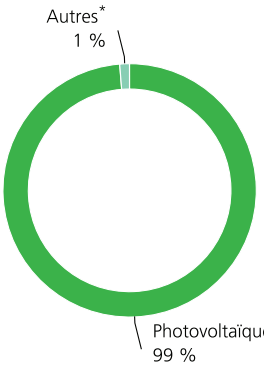
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

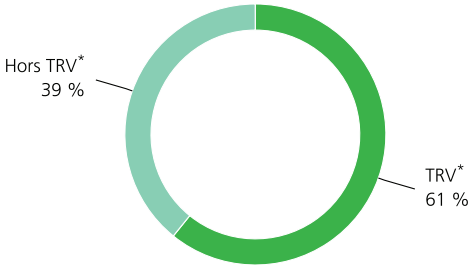
Répartition du nombre de producteurs



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

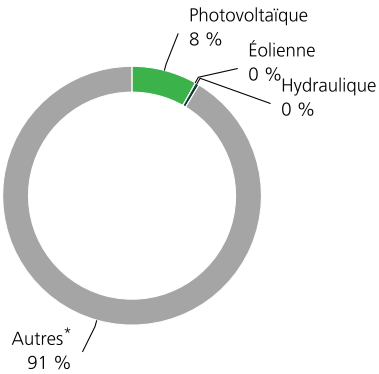
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs

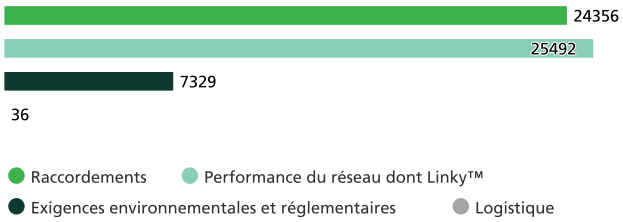


* Cogénération, biomasse…

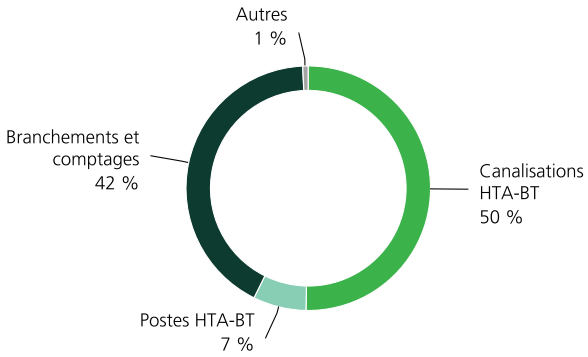
LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2020

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)

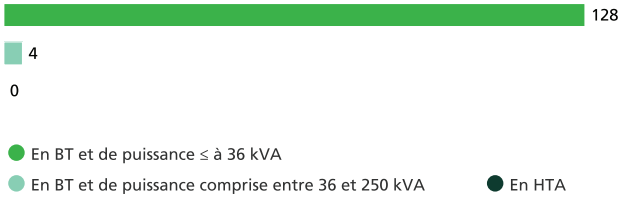


Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

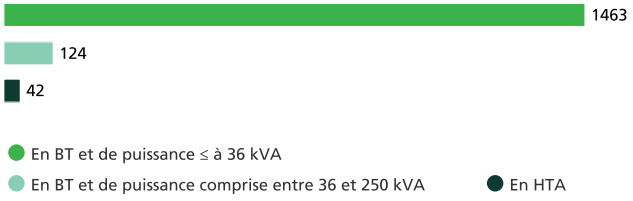


LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



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

30 821 (7,8%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

55 469 (14,0%)

LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

262 095 (66,2%)

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

204 837 (51,7%)

L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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

10 509

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 valeurs ci-dessous sont calculées de façon à protéger les données à caractère personnel (DCP), ainsi que les informations commercialement sensibles (ICS) des utilisateurs du réseau.

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

Installations de production (Concession)

	2019		2020	
	Puissance raccordée*	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Nombre**
Total	s	**1 814**	115 722	**1 915**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	8 734	**1 789**	9 467	**1 891**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	**0**	0	**0**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	s	**1**	550	**2**
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	106 317	**24**	105 705	**22**

* 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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	700 341	**707 803**	**1,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	6 359 486 596	**6 028 091 853**	**-5,2%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	245 326 205	**246 585 984**	**0,5%**

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	690 450	**697 677**	**1,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	3 215 578 996	**3 164 354 615**	**-1,6%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	158 742 621	**163 564 438**	**3,0%**

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	8 534	**8 747**	**2,5%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	1 000 589 569	**901 664 819**	**-9,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	44 527 837	**42 937 319**	**-3,6%**

Total des clients HTA (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	1 357	**1 379**	**1,6%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	2 143 318 031	**1 962 072 419**	**-8,5%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	42 055 747	**40 084 227**	**-4,7%**

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

Depuis le 1er janvier 2016, la concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA répondant aux critères d'éligibilité fixés par le Code de l'énergie. 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	463 399	**433 958**	**-6,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 069 227 001	**1 908 698 690**	**-7,8%**
Recettes *(en €)*	238 984 812	**237 652 758**	**-0,6%**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	420 628	**396 023**	**-5,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 732 290 220	**1 626 268 052**	**-6,1%**
Recettes *(en €)*	199 908 526	**201 993 307**	**1,0%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	42 771	**37 935**	**-11,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	336 936 781	**282 430 638**	**-16,2%**
Recettes *(en €)*	39 076 286	**35 659 451**	**-8,7%**

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Clients résidentiels	91%	**92%**	**1%**
Clients non résidentiels	91%	**91%**	**0%**

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,0%	**95,3%**	**0,4%**

* 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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **21**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **29**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **34**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 36

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **36**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2020 **47**
2.3. Perspectives et enjeux **53**

3. Mieux servir nos clients 60

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **62**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **64**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanale **69**
3.4. L'installation des compteurs communicants **74**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **83**
3.6. Perspectives et enjeux **89**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 92

4.1. Les éléments financiers de la concession **92**
4.2. Les informations patrimoniales **111**
4.3. Les flux financiers de la concession **118**

1 LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires.

À travers cet engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES



Accompagnement du déploiement des bornes IRVE du SIGEIF

Le 14 janvier 2020, le Sigeif et Enedis ont signé 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 a permis au SIGEIF et à Enedis de passer en mars 2020 un marché unique pour l'ensemble des opérations nécessaires à l'installation d'une borne IRVE et facilite ainsi leur coordination.

Les premières bornes IRVE installées par le SIGEIF et raccordées par Enedis en utilisant ce marché innovant ont été mises en service dès l'été 2020.

Signature d'une convention pour étudier le développement de nouvelles flexibilités en lien avec la mobilité électrique

Le 8 septembre 2020, le SIGEIF, Eqinov et Enedis ont signé une convention afin d'étudier le développement de nouvelles flexibilités au service de l'équilibre production-demande d'électricité en lien avec la mobilité électrique. L'objectif est de caractériser la flexibilité de consommation et de production d'électricité des véhicules électriques et d'estimer sa valeur économique.

Cette étude sera réalisée à partir de la mise à disposition par le SIGEIF des données de consommation émanant de ses infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE).

Canicule : visite ministérielle à Chatou



Samedi 8 août 2020, Laurent Pietraszewski, secrétaire d'Etat chargé des retraites et de la santé au travail auprès de la ministre Elisabeth Borne, s'est rendu sur un chantier Enedis de réparation de câble HTA à Chatou, en présence de Marie Lebec, députée des Yvelines, et Vincent Roberti, Secrétaire général de la Préfecture des Yvelines. Ils ont pu observer les conditions de travail de nos techniciens en cette période de très fortes chaleurs qui fragilise les réseaux et nécessite la mobilisation des équipes d'Enedis pour assurer la continuité de la distribution électrique.

Christophe Viennot, Directeur délégué et Thomas Bourdeau, Directeur territorial des Yvelines ont présenté les dispositions mises en œuvre par Enedis en cas de canicule : l'adaptation des horaires de travail, la mise à disposition de tentes ou parasols pour créer des zones d'ombre, ou encore la fourniture de bouteilles d'eau aux équipes.

Laurent Pietraszewski a qualifié Enedis « d'entreprise référente dans le domaine de la santé au travail » et ainsi salué son implication en la matière.

Déploiement dans une copropriété de Saint-Cloud d'une nouvelle solution de raccordement de type colonne horizontale pour un projet de bornes de recharge pour véhicules électriques



Fin octobre 2020, Enedis a déployé pour la 1ère fois en Île de France une infrastructure collective de type colonne horizontale dans un parking d'une copropriété à Saint Cloud. Cette infrastructure en réseau public de distribution permet à chaque copropriétaire intéressé de disposer de son compteur sur sa place de parking, de choisir son fournisseur d'électricité et d'installer la borne de recharge de son choix. Sur 16 copropriétaires, 7 ont demandé leur raccordement à l'infrastructure collective. L'infrastructure étant dimensionnée pour couvrir l'ensemble des besoins du parking, les futurs copropriétaires pourront demander ultérieurement leur raccordement.

Enedis a accompagné la copropriété en proposant l'ensemble des solutions techniques de raccordement possibles pour les parkings en copropriété. Suite à un vote en assemblée générale, la copropriété a retenu le raccordement d'une colonne électrique dans le parking avec la création d'un point de livraison pour chaque place de parking. Les travaux de réalisation de l'infrastructure collective ont été réalisés en octobre 2020. Chaque copropriétaire a ensuite pu choisir l'électricien de son choix pour l'installation d'une borne de recharge. Cette solution complète le panel des architectures de raccordement possibles pour les bornes de recharge électrique en immeuble.

Seconde vie pour un transformateur qui prend la route pour Rueil-Malmaison



Mercredi 15 juillet, un nouveau transformateur électrique de 36 MVA a été installé dans le poste source de Rueil-Malmaison, il vient remplacer un transformateur mis hors conduite car défectueux.

Véritable mastodonte de 40 tonnes, ce transformateur a traversé une partie des Yvelines et des Hauts-de-Seine en convoi exceptionnel depuis le Poste Source de Limay.

Ces travaux de remplacement vont permettre de fiabiliser l'alimentation de la qualité de fourniture des clients alimentés par le poste Source de Rueil qui fournit l'électricité à plus de 52 000 clients sur les communes de Bougival, Carrières-sur-Seine, Chatou, Croissy-sur-Seine,

La Celle-saint-Cloud, Le Vésinet, Montesson, Nanterre et Rueil-Malmaison.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Raccordement en urgence d'une usine de masques chirurgicaux au Blanc-Mesnil

En coordination étroite avec le cabinet du Maire du Blanc-Mesnil, Enedis a apporté un accompagnement spécifique au groupe EURASIA implanté au Blanc-Mesnil.

L'usine, dont la réalisation a été décidée en avril 2020 a été inaugurée le 14 mai 2020 par Madame Valérie Pécresse, Présidente de la région Ile-de-France, et Monsieur Thierry Meignen, Maire du Blanc-Mesnil, ambitionne de produire 1 million de masques chirurgicaux par jour.

Un interlocuteur dédié a été missionné par Enedis afin que soit fournie, en urgence, l'électricité nécessaire au bon fonctionnement de cette usine prioritaire en période de crise sanitaire. Les efforts conjugués des services d'Enedis ont permis d'adapter le réseau et de mettre en service un branchement adéquat pour les besoins de l'usine tout en respectant les prescriptions de sécurité électrique.



Raccordement en urgence d'un poste pour la cellule de crise de la mairie de Garches

Au mois de mars 2020, la mairie de Garches a mis en place une cellule de crise pour faire face à la crise du COVID19.

A la suite d'un problème technique au sein de son poste client HTA, la mairie a fait le constat qu'elle ne pourrait pas faire réparer son ouvrage avant plusieurs mois et s'est vue dans l'obligation d'utiliser un groupe électrogène qui lui engendrait des coûts d'utilisation très importants ainsi que de fortes nuisances. Les équipes d'Enedis ont alors été sollicitées afin de raccorder en urgence un poste provisoire pour alimenter les infrastructures nécessaires au fonctionnement de la mairie, devenue cellule de crise.

Mise en service en urgence de logements au Blanc-Mesneil pour des infirmières venues lutter contre le COVID 19

Début avril 2020, au Blanc-Mesnil, Enedis a mis en service l'électricité dans 25 logements vacants qui ont accueilli des personnels soignants venus en renfort dans les hôpitaux d'Ile-de-France.

Ces opérations réalisées en quelques heures ont été permises par la mobilisation des techniciens d'Enedis et grâce à la technologie communicante des compteurs Linky.

Renouvellement des partenariats avec les Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS) de Sevran et de Noisy-le-Grand.

Cette coopération vise notamment à lutter contre la précarité énergétique et la fracture numérique des populations.

Les PIMMS ont pour objectifs de faciliter l'accès des habitants aux services publics et de les rendre plus autonomes dans leurs démarches administratives.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE PARRAINAGE

Lutte contre la fracture numérique en donnant des ordinateurs



Enedis réalise toute l'année des actions de solidarité auprès des associations de son territoire. Dans ce cadre, environ une vingtaine d'ordinateurs sont offerts chaque année à des associations et des collectivités de la Seine-Saint-Denis pour les accompagner dans leurs actions pour l'inclusion numérique. En 2020, ces dons ont essentiellement contribué à la lutte contre l'exclusion scolaire des jeunes séquano-dionysiens. Le reconditionnement des ordinateurs est réalisé par l'association Ateliers Sans Frontières. Engagée sur des activités à enjeu sociétal et environnemental, cette association accueille des personnes en difficulté, éloignées de l'emploi, pour les aider à construire leur projet de vie afin de retrouver une situation personnelle et professionnelle stable.

A travers ces dons, Enedis contribue à la lutte contre la précarité énergétique, l'inclusion numérique et l'insertion professionnelle, tout en participant à l'économie circulaire.

Lutte contre la précarité énergétique en Seine-Saint-Denis

Durant l'été 2020, Enedis a déployé une nouvelle fois le dispositif « Médiation+ » en partenariat avec l'association LADOMIFA qui soutient la réinsertion professionnelle.

Cette action a permis de déployer des médiateurs en Seine-Saint-Denis pour réaliser une campagne d'information et de conseil auprès des foyers rencontrant des difficultés de paiement de leur facture d'électricité.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Partenariat avec l'académie de Versailles pour la formation des jeunes



Enedis et l'académie de Versailles ont signé en juin 2020 une convention de partenariat pour la formation des jeunes.

Dans le cadre de cette convention, Enedis propose un partenariat aux établissements d'enseignement de l'académie qui préparent leurs élèves aux métiers de l'électrotechnique. Ces actions à la carte permettent la visite de sites, la reconstitution de chantier électrique dans les lycées, le don de matériel, la présentation des métiers et des évolutions de carrières possibles au sein d'Enedis ainsi que la transmission privilégiée des offres d'emploi et d'alternance. De son côté, l'académie s'engage à échanger avec Enedis sur les formations et le contenu des programmes proposés par l'Education nationale.

La signature de cette convention illustre la volonté d'Enedis et de l'académie de faciliter l'insertion professionnelle des élèves en développant la mixité des parcours en favorisant l'alternance.

Renouvellement du partenariat avec l'école de la 2ème chance de Seine-Saint-Denis

En novembre 2020, Enedis a renouvelé sa convention avec l'Ecole de la Deuxième Chance de Seine-Saint-Denis pour soutenir le développement des actions de coaching et d'insertion vers l'emploi. Ce partenariat consiste en l'animation d'ateliers de développement personnel et de coaching permettant aux jeunes (18-25 ans) d'être accompagnés dans la construction de leurs projets professionnels.

La formation en alternance est le premier levier de recrutement d'Enedis qui a présenté ses parcours de formation en apprentissage ou en professionnalisation.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

Suivi des dispositions du contrat de concession signé le 18 octobre 2019

Le suivi du nouveau contrat de concession signé le 18 octobre 2019 est une priorité. Ainsi, Enedis travaille au quotidien afin d'assurer les conditions opérationnelles nécessaires 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 SIGEIF dans ses projets de transition énergétique

Le SIGEIF intervient dans de nombreux domaines liés à la transition énergétique en développant notamment des installations d'énergies renouvelables de type photovoltaïque, des infrastructures de recharge de véhicule électrique et des actions visant à maitriser la consommation de l'énergie.

Enedis et le SIGEIF ont déjà su construire des partenariats innovants pour, par exemple, simplifier le raccordement et l'installation des installations de recharges des véhicules électriques ou encore étudier leur possibilité de flexibilité.

En 2021, Enedis poursuivra son implication dans les partenariats déjà engagés et restera à l'écoute des projets du SIGEIF pour faciliter toutes les actions en lien avec la transition énergétique.

Lancement de projets de flexibilité sur le territoire du SIGEIF

Dans le cadre de projets de sécurisation de l'alimentation électrique du sud-est Francilien, Enedis, en accord avec RTE, souhaite lancer un appel d'offres « flexibilité » visant à détecter des consommateurs qui seraient capables de « s'effacer », c'est-à-dire de réduire, suspendre ou décaler leur consommation d'électricité, si les conditions d'exploitation du réseau de transport le nécessitaient.

Cette opération constituera une première sur le territoire du SIGEIF. Les modalités techniques et financières de cette démarche sont en cours de définition et seront présentées au SIGEIF.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES

Installation des compteurs Linky™



Dans le cadre de sa mission de service public et de la modernisation du réseau de distribution d'électricité, Enedis poursuit le déploiement du nouveau compteur Linky™. En 2020, malgré l'arrêt de la pose lors du premier confinement et grâce à la mobilisation de ses équipes et partenaires, 6,4 millions de compteurs ont été installés, et ce dans le strict respect des normes de sécurité et des mesures sanitaires. Ces mesures ont permis à Enedis de poursuivre ses activités dans de bonnes conditions et 92 % des clients présents lors de la pose sont satisfaits de l'intervention.

À la fin de l'année 2020, plus de 4 foyers français sur 5 disposent d'un compteur Linky™ et bénéficient des nouveaux services associés. Ces bénéfices sont de plus en plus concrets pour les clients équipés du compteur Linky™ : 71 % d'entre eux déclarent en avoir une opinion positive.

En effet, près de 7 millions de clients suivent leur consommation à partir des données des compteurs communicants, et peuvent ainsi mieux connaître et agir sur leur consommation d'électricité.

Au-delà des avantages offerts aux clients, Enedis s'appuie sur les compteurs Linky™ pour accompagner les collectivités et tous les acteurs engagés localement dans l'accélération de la transition écologique, en facilitant le développement de nouveaux usages : autoconsommation individuelle ou collective, mobilité électrique, pilotage de l'éclairage public… Le nouveau compteur communicant est un outil essentiel à la réussite de la transition écologique.

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.



Marianne Laigneau nommée présidente du directoire d'Enedis

Marianne Laigneau est nommée à la tête du directoire d'Enedis depuis le **9 février 2020**. Elle assurait précédemment la présidence du conseil de surveillance d'Enedis depuis janvier 2018 et était administratrice de l'entreprise depuis 2010. Au travers de ses différentes fonctions au sein de la diplomatie française à l'étranger ; puis en intégrant en 2004 Gaz de France aux Affaires institutionnelles et en rejoignant EDF en 2005, où elle est successivement directrice juridique, secrétaire générale, directrice exécutive Groupe en charge des Ressources humaines puis directrice exécutive Groupe en charge de la direction internationale, Marianne Laigneau a acquis une solide expérience du secteur énergétique, en France comme à l'international. Elle succède à Philippe Monloubou en fonction depuis 2014. Marianne Laigneau aura à cœur de poursuivre la transformation d'Enedis pour en faire le service public du 21e siècle au service de la transition écologique dans les territoires.

Christophe Carval nommé à la présidence du conseil de surveillance d'Enedis

Le **12 février**, le conseil de surveillance d'Enedis a nommé à sa présidence Christophe Carval pour un mandat de cinq ans. Directeur exécutif Groupe en charge des Ressources humaines depuis 2017, il succède à Marianne Laigneau. Christophe Carval aura pour mission de s'assurer de la poursuite des transformations engagées et d'accompagner l'entreprise dans ses projets au service de la transition énergétique.

Enedis mobilisée pour faire face aux tempêtes d'hiver

Les **9 et 10 février** la tempête Ciara a balayé la moitié nord de la France avec des vents violents allant jusqu'à 180 km/h et a provoqué de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Au plus fort de la crise, 130 000 foyers ont été privés d'électricité, principalement sur les régions Normandie, Hauts-de-France, Grand-Est et Centre. Les équipes d'Enedis (4 000 techniciens d'urgence d'Enedis et d'entreprises partenaires) ont été pré-mobilisées dès les premières heures et étaient à pied d'œuvre lorsque les conditions climatiques ont permis les interventions en toute sécurité. La Force d'Intervention Rapide Électricité (Fire) a été déclenchée aussitôt.

Après Ciara, puis Inès le 13 février, le littoral français a de nouveau été balayé les **15 et 16 février** par la tempête hivernale Dennis. Elle a provoqué de fortes perturbations dans les transports ainsi que de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Au plus fort de la crise, dimanche 16 février après-midi, plus de 70 000 foyers étaient privés d'électricité, principalement dans les régions Bretagne, Pays-de-la-Loire et Normandie. Outre les techniciens d'Enedis et des entreprises partenaires mobilisés sur le terrain, les livraisons de matériels (groupes électrogènes, etc.), la solidarité entre Centres d'appels dépannage (CAD) et la mise à disposition de renforts pour les CAD ont également largement contribué à réalimenter 90 % des clients en moins de 24 heures.

En outre, l'utilisation des fonctionnalités de Linky™ Réseau a constitué une nouvelle fois un atout en facilitant la détection et la localisation des pannes sur les réseaux moyenne et basse tension. Linky™ Réseau fait désormais partie du quotidien des techniciens d'exploitation et est devenu un outil incontournable en gestion de crise, au service des clients.

Publication de l'arrêté du 10 février 2020 fixant le contenu et les délais de production de l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages des concessions de distribution d'électricité prévu à l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales

Cet arrêté, publié le **28 février** au *Journal officiel*, vient préciser le contenu (informations et niveau de communication) et les modalités (dont le calendrier) de mise à disposition, à la demande des autorités concédantes, de l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages des concessions de distribution d'électricité. Cet arrêté renforce et accompagne la dynamique qu'Enedis a engagée ces dernières années pour améliorer la fiabilité des données d'inventaire fournies aux autorités concédantes, en vue de faciliter l'exercice de leurs missions.

L'organisation mise en œuvre par Enedis dans le contexte de la crise sanitaire

Dès le début de la crise sanitaire exceptionnelle de la Covid-19 et des premières décisions gouvernementales, et notamment de l'arrêté du **14 mars** 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus, Enedis s'est mobilisée pour traduire les conséquences opérationnelles de ces décisions pour ses activités, ses agents et l'ensemble de ses fournisseurs et prestataires.

Enedis, en tant qu'opérateur d'un service essentiel, a adapté son organisation pour assurer les activités strictement nécessaires au maintien de la continuité de fourniture d'électricité et à la sécurité des personnes et des biens.

Ainsi, pendant près de 8 semaines – du 16 mars au 11 mai 2020 – Enedis a mis en œuvre un plan de continuité de l'activité (PCA), qui a permis de préserver la continuité du service public de la distribution, et en particulier la fourniture d'électricité et les raccordements de sites indispensables, tout en respectant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés et des tiers. Toutes les activités essentielles telles que définies dans le cadre du PCA ont été poursuivies, et ce dans la durée. Les salariés d'Enedis sont restés mobilisés pour assurer le bon fonctionnement du système électrique français et les services aux infrastructures vitales pour le pays (notamment les hôpitaux).

En outre, le compteur Linky™ a garanti la continuité de ses services pendant cette période, en permettant de réaliser près de 2 millions d'opérations à distance (modifications contractuelles, mises en service, etc.), autant de déplacements physiques évités.

À partir du 11 mai 2020, Enedis a mis en œuvre un plan de relance de l'intégralité de ses activités. Cette relance des activités s'est effectuée progressivement : 30 % de l'activité réseau reprise au 15 mai, 75 % de l'activité globale au 15 juillet et 100 % au 15 septembre.

La relance s'est appuyée sur un socle de priorités :

- les raccordements des clients (entreprises, producteurs, particuliers) ;
- la maintenance (postes sources, élagage, chaînes communicantes) ;
- les accès au réseau pour les partenaires (AODE, postes privés, déploiement de la fibre optique, etc.) ;
- les grands chantiers clients, BTP et les projets clés d'Enedis dont la reprise du déploiement industriel du compteur Linky™.

Enedis a travaillé en concertation avec les parties prenantes externes : les autorités concédantes, les régions, les départements, toutes les collectivités locales, les entreprises prestataires et le tissu industriel et économique.

Marianne Laigneau, présidente du directoire d'Enedis, a réaffirmé la fierté des salariés de l'entreprise : « Cette épreuve collective a été l'occasion de réaffirmer nos valeurs, notre attachement au service public de la distribution d'électricité. »

Publication de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19

Publiée le **24 mars** au *Journal officiel*, la loi d'urgence Covid a instauré un dispositif d'urgence sanitaire, organisé le report du second tour des élections municipales et habilité le Gouvernement à prendre par ordonnances les mesures d'urgence économique et d'adaptation à la lutte contre l'épidémie. Ces ordonnances ont concerné notamment l'étalement ou le report du paiement des factures d'électricité pour les micro-entreprises, l'instauration de facilités de paiement des fournisseurs pour les entreprises et la suspension de l'ensemble des délais administratifs et de procédures.

Publication de l'arrêté du 12 mai 2020 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité du raccordement aux réseaux publics d'électricité des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes

Publié le **27 mai** au *Journal officiel*, cet arrêté a été pris en application de l'article 64 de la loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019. Il porte, dans certaines conditions, la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, prévue au 3° de l'article L. 341-2 du Code de l'énergie, à 75 % pour le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public, et pour les demandes de raccordement visant à alimenter des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes.

Publication de l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité

Publié le **25 juin** au *Journal officiel*, cet arrêté, fruit de plusieurs années de travaux et concertations, vise à renforcer et harmoniser au niveau européen les exigences relatives au raccordement des installations (notamment de production) neuves ou subissant une modification substantielle, vis-à-vis de la sûreté du système électrique.

Le nouveau Projet industriel et humain (PIH) d'Enedis

En 2020, sous l'impulsion de sa présidente, Marianne Laigneau et du comité exécutif, Enedis s'est mobilisée pour élaborer son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ». Le PIH a été coconstruit avec les salariés et les parties prenantes externes, intégrant au total 200 000 contributions et propositions. Avec ce nouveau projet, Enedis veut concilier performance industrielle et développement durable, au plus près des territoires et de ses clients, avec trois ambitions fortes :

- faire du service public de la distribution d'électricité, un service public du 21e siècle qui garantit 24 heures sur 24, à tous les Français, sur tous les territoires, une alimentation électrique de qualité grâce à des réseaux de distribution publique solides et performants ;
- être une entreprise qui mène une révolution de la confiance ;
- et être un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun, au service d'une accélération de la transition écologique.

Dans le PIH, Enedis prend également huit engagements concrets :

- viser zéro accident grave ou mortel pour ses salariés ou ses prestataires ;
- réduction de 20 % de l'empreinte carbone ;
- avoir l'un des meilleurs rapport qualité-prix ;
- permettre à 100 % des clients de suivre leur consommation ;
- diviser par 2 le délai de raccordement des clients d'ici 2022 ;
- rétablir 90 % des clients en 48 h en cas d'incident climatique majeur sur le réseau ;
- atteindre 70 % d'indice d'engagement des salariés en 2024 ;
- créer 20 activités nouvelles.

TURPE 5 *bis* : une augmentation de 2,75 % en moyenne au 1er août 2020

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution dit « TURPE 5 *bis* HTA-BT », est entré en vigueur au 1er août 2018 pour une période d'environ 3 ans. Il a donné lieu, à chaque date anniversaire, à une évolution tarifaire résultant de l'application de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Au **1er août** 2020, cette indexation tarifaire moyenne a été de + 2,75 %.

Enedis prépare l'homologation de ses systèmes d'informations essentiels

Enedis, désigné « opérateur de services essentiels » (OSE) en 2019, organise les chantiers relatifs à la mise en conformité de ses systèmes d'informations essentiels (SIE) par rapport aux exigences de la directive NIS.

La directive *Network and Information System Security* (NIS) poursuit l'objectif majeur d'assurer un niveau de sécurité élevé et commun pour les réseaux et les systèmes d'informations de l'Union européenne. Adoptée en juillet 2016, puis transposée en France en mai 2018, elle définit un ensemble de règles de cybersécurité que les entreprises en responsabilité d'un service essentiel doivent appliquer sur les systèmes d'informations cœur de leur activité métier.

Suite à la désignation d'Enedis en tant qu'OSE pour ses missions de conduite du réseau, de comptage et de raccordement, les systèmes d'informations essentiels (SIE) ont été identifiés, pour chacune de celles-ci et leur liste, conformément à la loi, a été déclarée à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Après cette première démarche, plusieurs chantiers ont été réalisés en 2020 :

- définition du processus d'homologation et de l'organisation en charge de celle-ci ;
- analyse d'écart des systèmes d'information concernés vis-à-vis des règles de la directive NIS ;
- élaboration d'une stratégie de mise en conformité « raisonnée » à la directive NIS.

Enedis se dirige donc, avec ces chantiers d'homologations et de sécurisation, vers la construction solide d'un projet à l'échelle de l'entreprise en tant qu'opérateur de service essentiel, et dans un cadre plus global, celui d'opérateur de confiance des données énergétiques.

Publication du décret n° 2020-1561 du 10 décembre 2020 relatif aux aides pour l'électrification rurale

Ce décret, publié le **11 décembre** au *Journal officiel* (en application de la loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021), met en œuvre les dispositions de l'article 14 de la loi relative à l'énergie et au climat, dite « loi Énergie-Climat » du 8 novembre 2019, notamment en élargissant l'objet du Compte d'Affectation Spécial dédié au Financement des Aides aux Collectivités pour l'Electrification rurale (CAS-FACÉ) au soutien d'opérations de transition écologique conduites par les autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE) en zone d'électrification rurale et en donnant une définition plus précise des communes rurales « au sens du FACÉ », en précisant en particulier le régime applicable aux communes nouvelles.

Pour aller plus loin : Décret n° 2020-1561 du 10 décembre 2020, *JO* du 11 décembre.

Projet Reflex : un dimensionnement des postes-sources optimisé par les flexibilités

Grâce aux flexibilités[1], les gestionnaires de réseaux peuvent désormais proposer des solutions pour accélérer le raccordement des énergies renouvelables en augmentant les capacités d'accueil sur le réseau existant. Ils contribuent ainsi à l'ambition de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) et aident les territoires concernés à atteindre plus rapidement leurs cibles de déploiement d'énergies renouvelables (EnR).

C'est l'objet du projet Reflex, qui vise à intégrer la flexibilité des producteurs HTA dans le dimensionnement des postes-sources nécessaires pour accueillir les EnR.

En 2020, les principes de ce projet ont été définis avec les parties prenantes (DGEC, CRE, acteurs institutionnels, RTE, fédérations de producteurs d'électricité, collectivités) participant à l'élaboration des Schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR). La recherche de zones d'expérimentation pour ce projet a été menée et deux départements aux profils complémentaires en termes de filière de production ont été retenus : les Landes (département essentiellement photovoltaïque) et la Somme (département majoritairement éolien). L'année 2020 a également permis de mener les études conjointes avec RTE nécessaires pour déterminer les valeurs de capacité d'accueil supplémentaire optimales tenant compte des caractéristiques locales du réseau de transport comme du réseau de distribution.

Dans le cadre du dispositif du bac à sable réglementaire, la phase d'expérimentation du projet Reflex pourra démarrer au premier trimestre 2021 dans ces deux zones**.**

Dès le premier trimestre 2021, ce sont ainsi plus de 200 MW de capacités supplémentaires qui sont mises à disposition conjointement par RTE et Enedis pour les EnR se raccordant sur 8 postes sources du réseau de distribution des régions Nouvelle-Aquitaine et Hauts-de-France.

Cette expérimentation vise à préparer l'intégration globale des flexibilités dans les méthodes de dimensionnement des réseaux. Elle s'inscrit dans la feuille de route publiée par Enedis en février 2020 : https://www.enedis.fr/sites/default/files/2020.03.12_Feuille_de_route_Industrialisation_des_flex.pdf

Le lancement de l'expérimentation du projet Reflex est une bonne nouvelle pour l'intégration massive des EnR et pour Enedis qui inscrit la transition écologique comme moteur de son Projet industriel et humain.

[1] Une flexibilité est une augmentation ou une réduction volontaire de puissance, d'un site ou de plusieurs sites agrégés, durant une période donnée, en réaction à un signal extérieur pour fournir un service au système électrique ou à un acteur en particulier. Il s'agit de pouvoir réduire ou augmenter la quantité d'électricité injectée ou soutirée sur le réseau, de manière à assurer la qualité et la continuité de la fourniture de courant.
Les flexibilités locales constituent pour les gestionnaires de réseau un levier supplémentaire d'optimisation technico-économique. Elles concurrencent les leviers « classiques » de gestion du réseau et sont une opportunité pour apporter des nouvelles solutions présentant un meilleur rapport coût/efficacité pour la collectivité.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

Publication de la délibération n° 2021-13 du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT)

Le prochain tarif, TURPE 6, publié au *Journal officiel* du **23 avril 2021,** s'appliquera à partir du 1er août 2021. Il a vocation à définir le cadre de régulation d'Enedis sur la période 2021-2024.

Le TURPE 6 s'inscrit dans la continuité du TURPE 5 :

- les différentes formules tarifaires d'acheminement, qui avaient été renouvelées à l'occasion du TURPE 5 sont maintenues ;
- les principaux indicateurs de la régulation incitative sont également conservés et l'exigence de performance augmentée. La régulation incitative consacre également les objectifs d'amélioration des délais de raccordements sur lesquels Enedis s'est engagée dans son Projet industriel et humain et s'étend à la qualité des données mises à disposition par Enedis, notamment en ce qui concerne le comptage.

Le niveau du revenu autorisé à l'issu d'audits approfondis de la CRE s'adapte aux enjeux de cette période qui sera décisive pour la réussite de la transition énergétique en France. Il augmentera de près de 1 Md€ par an en moyenne par rapport à TURPE 5 pour tenir compte de la hausse importante des investissements et compenser un déficit conjoncturel du chiffre d'affaires en TURPE 5, notamment lié aux effets de la crise sanitaire en 2020.

La CRE a également été vigilante à ce que les gains Linky™ soient bien redistribués aux clients et à ce qu'une productivité additionnelle sur les trajectoires de charges d'exploitation soit dégagée par Enedis.

Afin que ces évolutions ne conduisent pas à des évolutions tarifaires trop brutales la CRE met en place un lissage des augmentations sur les quatre années du tarif.

Au 1er aout 2021, le TURPE 6 entrera donc en vigueur et le tarif moyen payé par les clients augmentera de 0,91 %.

Publication de l'ordonnance n° 2021-237 du 3 mars 2021 portant transposition de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27 / UE, et mesures d'adaptation au règlement (UE) 2019/943 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 sur le marché intérieur de l'électricité

Publiée au *Journal officiel* du **4 mars 2021**, cette ordonnance modifie de nombreuses dispositions du Code de l'énergie concernant notamment les gestionnaires de réseau. En particulier, elle prévoit l'obligation des gestionnaires de réseau de distribution (GRD) de publier au moins tous les deux ans un plan de développement de réseau (PDR) concerté préalablement avec tous les utilisateurs du réseau concernés et les autorités concédantes et partagé avec le Comité du système de distribution publique d'électricité (CSDPE), indiquant à 5 à 10 ans les investissements programmés. Ce PDR intègrera notamment les principales infrastructures de distribution nécessaires pour raccorder les nouvelles capacités de production et les nouvelles charges, y compris les points de recharge des véhicules électriques.

Par ailleurs, cette ordonnance intègre le raccordement des installations de stockage dans la mission des GRD qui définissent et mettent en œuvre les politiques d'investissement et de développement

des réseaux de distribution et elle fixe les obligations des GRD en matière d'installations de stockage d'énergie dans le système électrique.

Enfin, elle apporte des précisions en matière de mobilité électrique et prévoit des dérogations au principe selon lequel les GRD ne peuvent posséder, développer ou exploiter des points de recharge (pour l'usage exclusif des GRD ou en l'absence d'initiative d'un acteur de marché, constatée dans certaines conditions).

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

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

Cette volonté se trouve renforcée dans le Projet industriel et humain 2020-2025 qui affirme l'ambition de devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique. Passer de la transition énergétique à la transition écologique, c'est adopter un nouveau modèle économique et social qui renouvelle nos façons de consommer, de travailler, de vivre ensemble. Le réseau de distribution d'électricité, dont les usages se multiplient, et le rôle d'Enedis en tant qu'acteur économique et social auprès des territoires, tiennent une place centrale dans la réussite de cette transition.

En premier lieu, Enedis doit maîtriser ses émissions de gaz à effet de serre, en réduisant son empreinte carbone de 20 % d'ici 2025 et atteindre la neutralité carbone en 2050. C'est pourquoi, en 2020, elle a lancé de nouveaux chantiers, portant par exemple sur les achats écoresponsables, la suppression des plastiques à usage unique ou encore l'expérimentation de groupes électrogènes décarbonés (à hydrogène ou sur batteries).

Accélérer cette transition écologique, c'est aussi faciliter le raccordement des énergies renouvelables (95 % d'entre elles sont raccordées au réseau de distribution) et des bornes de recharge pour les véhicules électriques. C'est également permettre à chaque client de mieux maîtriser ses consommations grâce aux compteurs communicants. D'une façon générale, Enedis entend être un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires en proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun.

Si toutes ces actions visent à réduire le réchauffement climatique et les perturbations qu'il entraîne, les scientifiques s'accordent toutefois à dire que le changement climatique est inéluctable à moyen terme. Pour en mesurer les effets sur le réseau électrique et prendre des dispositions adaptées, Enedis a mené en 2020 une étude de projection des différents scénarios sur les principaux aléas susceptibles d'affecter le réseau à l'horizon 2050 : les tempêtes, la neige collante, les précipitations extrêmes, les canicules. Cette étude conforte les orientations du « plan aléas climatiques » d'Enedis des quinze prochaines années.

Enfin, Enedis s'attache au quotidien à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, et sur la biodiversité en particulier, en s'appuyant sur un plan d'amélioration de la performance environnementale et des revues annuelles pour chacune de ses directions régionales.

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2020, de **1,38 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 49 % en souterrain (677 644 km).

Il se décompose comme suit :

Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)

Types d'ouvrage	2020	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	333 541	**51,0%**
Réseau aérien	319 849	**49,0%**
Total du réseau HTA	653 390	**100,0%**

Réseau Basse Tension (en km)

Types d'ouvrage	2020	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	344 103	**47,2%**
Réseau aérien	384 287	**52,8%**
Dont réseau torsadé	330 136	**45,3%**
Dont réseau aérien nu	54 151	**7,4%**
Total du réseau BT	728 391	**100,0%**

LES TRAVAUX D'INTÉGRATION DANS L'ENVIRONNEMENT DES RÉSEAUX

A fin 2020, il cheminait sur le territoire de la concession, 8 967 km de réseau HTA et BT exploités par Enedis.

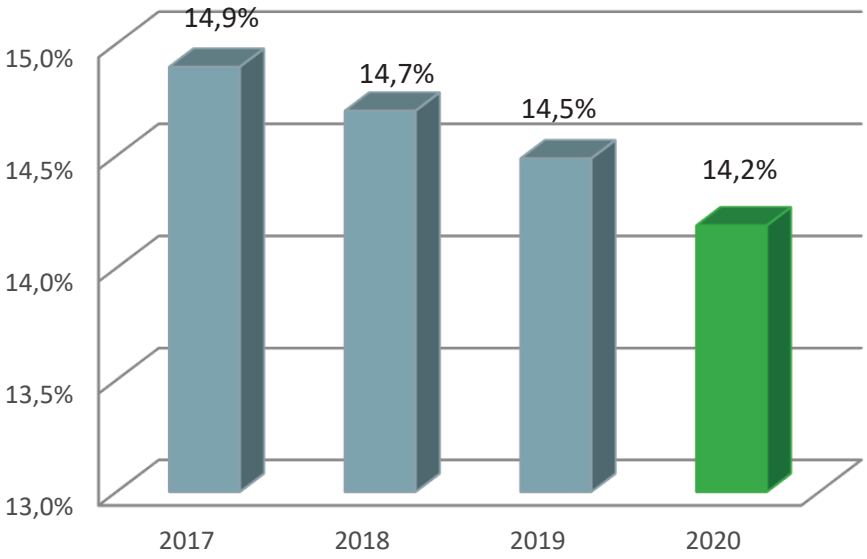
Près de 86% de ce réseau était souterrain.

Le réseau aérien HTA mesurait 13,8 km, soit 0,4% de la longueur totale du réseau HTA.

Le réseau aérien BT mesurait 1 256 km, soit 24% de la longueur totale du réseau BT. En 2020, ce réseau a diminué de 20 km, soit une réduction de 1,6% sur un an.

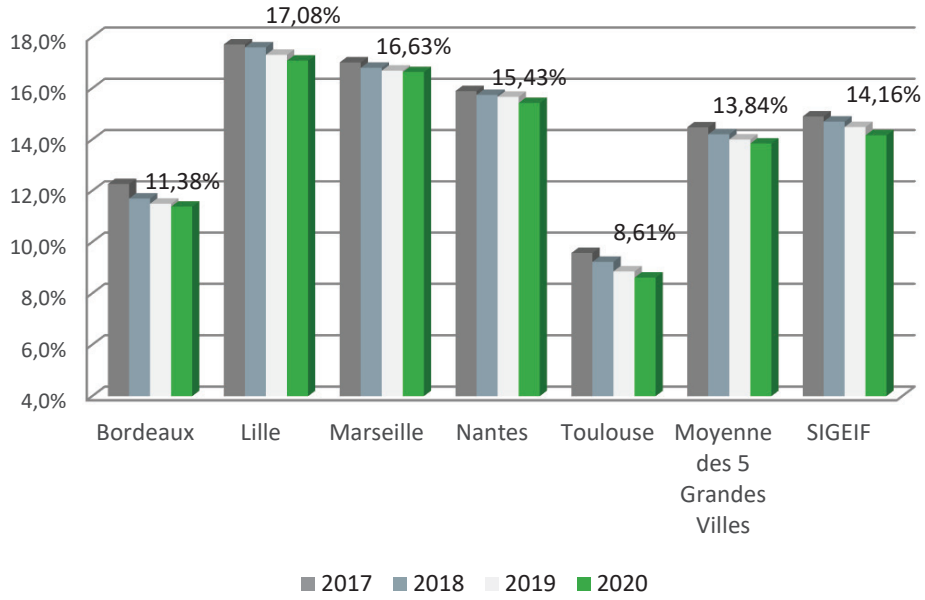
Le graphique ci-après met en évidence la baisse progressive des réseaux aériens sur la concession.

Part de réseau aérien dans le réseau total de la concession entre 2017 et 2020 (*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 18 octobre 2019 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 maitrise 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 (soit à l'intérieur d'un périmètre de protection de l'environnement).

Cette contribution d'Enedis peut faire l'objet d'une participation financière complémentaire de 40% dès lors que les opérations d'enfouissement de lignes aériennes concernent des réseaux aériens en fils nus présentant un risque incidentogène.

Pour l'année 2020, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève à 1 909 k€. Pour mémoire, la forte diminution observée sur 2019 était liée à un retard ponctuel de transmission, par le Sigeif, des éléments comptables nécessaires au versement des participations d'Enedis.

Versement article 8 (en k€)

	2017	2018	2019	2020
Participations versées par Enedis au Sigeif au titre des travaux article 8	1 982	1 998	1 054	**1 909**

La contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement réalisés sous maitrise 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 entrent dans l'assiette de calcul du terme « B » de la redevance d'investissement de l'année (n).

Pour l'année 2020, le montant de la redevance versée par le concessionnaire à l'autorité concédante au titre du terme « B » est de 873 k€.

Si on prend en compte la participation d'Enedis au titre de l'article 8 et le montant de la part de redevance d'investissement liée au terme « B », la contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement s'élève au total à 2 782 k€ pour l'année 2020.

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 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 ;
- s'est engagée, en 2020, dans un nouveau projet LIFE dénommé *SafeLines4Birds*, entièrement dédié à la réduction du risque de mortalité des oiseaux sur les lignes électriques pour treize espèces prioritaires. Ce projet, auquel participe également RTE, a été soumis à la Commission européenne pour approbation.

Concrètement, les actions engagées se traduisent par des enfouissements de lignes dans des zones de sensibilité majeure, la pose de balises anti-collision dans les couloirs de migration, ou encore des dispositifs isolants pour éviter les électrocutions. Le nouveau projet LIFE permettra de mieux cibler les secteurs prioritaires, mais aussi d'améliorer les dispositifs et leur mode de mise en œuvre.

Ces actions sont conduites dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, associations et collectivités locales notamment, en appliquant des solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été faits en la matière.

En complément de ces actions en faveur de l'avifaune, Enedis a prolongé les engagements pris dans *Act4nature*, en rejoignant en décembre l'alliance des « Entreprises engagées pour la nature ». Enedis prend des engagements reconnus comme pertinents par les partenaires de l'alliance, qui consistent tous à intégrer la biodiversité dans leurs stratégies globales de développement et leurs opérations, selon des modalités adaptées à l'entreprise.

De plus, Enedis soutient plusieurs programmes de Recherche sur la biodiversité en lien avec d'autres gestionnaires d'infrastructures, regroupées au sein du CILB (Club des infrastructures linéaires et biodiversité) ainsi qu'avec la FRB (Fondation pour la recherche sur la biodiversité). En 2020, Enedis a notamment récompensé les travaux d'un jeune doctorant sur la mise en œuvre de la séquence « ERC » (Éviter, Réduire, Compenser).

Enfin, en matière de traitement des déchets, la priorité a été donnée en 2020 à l'économie circulaire, au travers du réemploi et de la mieux-disance.

Concernant le réemploi, une application nouvelle a été développée à destination de l'ensemble des salariés pour mettre à disposition des matériels non utilisés par une unité. Par ailleurs, deux projets spécifiques sont poursuivis, sur le réemploi des poteaux béton (agriculture et récifs artificiels).

Concernant la mieux-disance, la politique Achats a évolué pour intégrer des critères environnementaux visant à la préservation des ressources naturelles et à la limitation des gaz à effet de serre.

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. La crise sanitaire traversée par le pays en 2020 a amplifié les attentes des Français pour un accès à Internet de qualité, renforçant ainsi le sens donné à l'action d'Enedis aux côtés des acteurs du plan France THD.

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, 952 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 173 conventions pour le domaine souterrain. À noter que 108 nouvelles conventions ont été signées en 2020.

Sur l'année écoulée, plus de 12 500 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 confirme l'accélération des déploiements sur l'ensemble du territoire national, notamment en milieu rural.

Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis confirme son engagement vis-à-vis des différents acteurs du THD et a mis en œuvre en 2020 de nouvelles dispositions pour faciliter et accélérer le déploiement du THD :

- publication d'une nouvelle version du *Guide pratique des appuis communs* intégrant de nouvelles mesures de simplification ;
- généralisation du dispositif de « Contrôle *a posteriori* » des études mécaniques permettant de réduire les délais de déploiement ;
- labellisation LEINA (Labellisation des entreprises d'ingénierie aérienne) des premiers centres de formations et bureaux d'étude pour l'ingénierie aérienne, en partenariat avec Orange et le CREDO (Cercle de réflexion et de développement de l'optique) ;
- dispositions pour simplifier les raccordements clients à la fibre.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Les mesures d'accompagnement des opérateurs mises en œuvre par Enedis leur ont permis de maintenir les déploiements sur appuis communs tout au long de l'année et l'entraide inter-régionale au sein d'Enedis a permis de respecter les engagements de délai de réponse aux études mécaniques, malgré une charge accrue.

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 révisé en juillet 2019 ;
- 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 2020, l'activité fibre optique sur votre concession a été la suivante :

- Nombre de demandes d'étude : 740
- Longueur étudiée (en m) : 135 752
- Nombre de poteaux utilisés : 3 510

2 LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2020, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

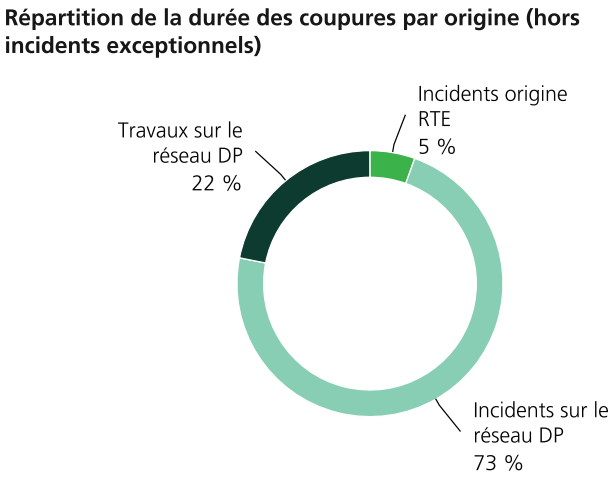
Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	43,7	**38,8**	**-11%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	42,4	**36,6**	**-14%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,2	**2,0**	**900%**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	31,7	**26,6**	**-16%**
Dont incident poste source	2,7	**2,3**	**-14%**
Dont incident réseau HTA	17,1	**11,2**	**-34%**
Dont incident réseau BT	11,8	**13,0**	**10%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	10,5	**8,0**	**-23%**
Dont travaux sur le réseau HTA	1,8	**0,9**	**-50%**
Dont travaux sur le réseau BT	8,6	**7,1**	**-18%**

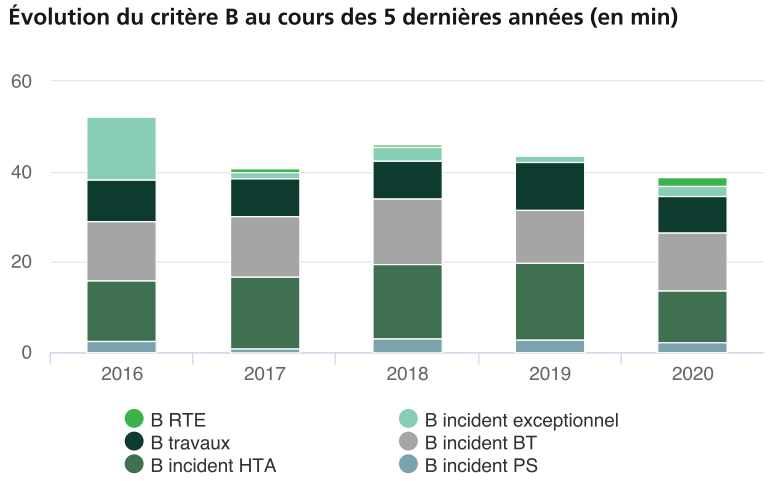
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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



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



L'évolution du critère B sur le SIGEIF à 38,8 mn toutes causes confondues (TCC) présente un bilan en nette amélioration par rapport à l'année 2019 (-4,9 mn). Ce résultat est dû à l'amélioration des impacts des incidents HTA et des travaux avec coupure tant sur les réseaux HTA que BT.

La tendance générale sur 5 ans est favorable, notamment si l'on considère la part hors évènements exceptionnels (HIX) et hors incidents sur le réseau de transport RTE.

Le critère B pour l'année 2020 combine plusieurs orientations contraires :

- une rupture très favorable de la tendance haussière précédente des incidents HTA ;
- une tendance légèrement à l'amélioration de l'impact des incidents sur les postes sources malgré un niveau encore élevé ;
- un léger rebond sur l'impact des incidents BT mais qui reste inférieur aux niveaux observés de 2016 à 2018 ;
- Une baisse partiellement conjoncturelle de l'impact des travaux liée notamment à un repli des activités sur les réseaux suite à la crise sanitaire.

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 forte diminution en 2020 à 12,4 mn (-5,5 mn par rapport à l'année 2019) malgré une part en augmentation des événements exceptionnels (+0,5 mn par rapport à 2019 pour 1 seul incident lié à un incendie à Rueil-Malmaison représentant 1,2 mn de critère B).

Le nombre d'incidents HTA hors régime exceptionnel ayant impacté de SIGEIF est en diminution dans son ensemble (213 contre 253 en 2019, 281 en 2018 et 277 en 2017).

Le premier poste d'incidents sur le réseau HTA concerne les câbles souterrains. Comme les années précédentes le profil de ce type d'incidents est concentré sur la période estivale, principalement en août durant la période de fortes chaleurs. Ainsi, 17 défaillances sur le réseau souterrain sont survenues sur le mois d'août dont une journée particulièrement intense : le 11 août avec 8 incidents cumulés.

Les communes de Rueil-Malmaison, Massy, Saint-Cyr-l'Ecole, Vélizy-Villacoublay, Noisy-le-Grand et Versailles ont été particulièrement impactées en 2020 avec, notamment, les incidents de plus de 100 000 NiTi suivants :

- Rueil-Malmaison : les 5 mai et 16 juin respectivement sur les départs 2C16 et BOURSE1 (usure naturelle d'un câble puis usure naturelle d'un accessoire de jonction) ;
- Saint-Cyr-l'Ecole : le 2 juin sur le départ ECOLE (usure naturelle d'une jonction de transition) ;
- Vélizy-Villacoublay : le 7 juillet sur le départ SL1 (dégâts par tiers sur un câble de type synthétique) ;
- Noisy-le-Grand : le 19 février sur le départ YVRI21 (défaillance d'une cellule HTA d'un poste client).

■ Sur le réseau BT

Le critère B incident BT a augmenté en 2020 à 13,7 mn (+1,5 mn par rapport à 2019) et intègre une part d'évènements exceptionnels également en augmentation à 0,7 mn (+0,3 mn par rapport à 2019).

Hors régime exceptionnel, le nombre d'incidents BT est néanmoins stable à 717 (contre 715 en 2019 et 754 en 2018). Les causes d'incidents les plus significatives restent l'usure naturelle (369 contre 342 en 2019 et 379 en 2018), les fusions de fusibles (155 contre 153 en 2019) et les dégâts de tiers (89 contre 99 en 2019 et 65 en 2018). Il est à noter que les défaillances de réseau souterrain par usure naturelle, en représentant 27% des incidents en 2020, demeurent l'origine et la cause majoritaires des incidents sur le territoire du SIGEIF.

L'ensemble des incidents s'est réparti sur un nombre de communes globalement équivalent à 2019 (62 communes concernées contre 64 en 2019). Les communes principalement touchées sont : Versailles (74 incidents), Aulnay-sous-Bois (52 incidents), Le Blanc-Mesnil (42 incidents), Meudon (32 incidents) et Livry-Gargan (27 incidents).

9 incidents majeurs (incident de plus de 100 000 NiTi) sont survenus en 2020 (contre 3 en 2019) dont les 3 plus importants sont les suivants :

- le 13 décembre, à Meudon, 365 clients impactés durant un peu plus de 12 heures à la suite de la défaillance d'un câble souterrain synthétique nécessitant une intervention sur plusieurs départs du poste MD TERRE NEUVE 3 ;
- le 17 février, à Sevran, 110 clients impactés durant 22 heures 30 à la suite d'un défaut sur un accessoire de jonction souterrain sur le départ 17 du poste VILLA ;
- le 1er juin, à Versailles, 207 clients impactés un peu moins de 12 heures à la suite d'un défaut sur un câble souterrain de type CPI d'un départ issu du poste VS PRES AU BOIS.

- **Sur les postes sources**

Le critère B lié aux incidents postes sources (2,6 mn) a très légèrement diminué en 2020 (-0,1 mn par rapport à 2019). Le nombre d'incidents ayant impacté les postes sources diminue également (17 contre 22 en 2019 et 24 en 2018).

Deux évènements ayant impacté, le 21 janvier 2020, le poste source de RUNGIS ont été classés en régime exceptionnel pour malveillance. Ils représentent 0,3 mn sur les 2,6mn de critère B imputés aux postes sources.

Deux incidents représentent 50% du critère B 2020 sur les postes sources (1,3 mn) :

- le 4 août au poste source ROBINSON (1 mn), un dégât de tiers sur le premier tronçon du départ SANGRIA provoque le déclenchement d'un des transformateurs alors que le 2ème transformateur était consigné pour maintenance. Les communes principalement impactées sont Meudon, Chaville, Vélizy-Villacoublay et Verrière-le-Buisson jusqu'à plus de 5 heures pour les derniers clients réalimentés ;
- le 7 juillet au poste source CHATILLON (0,3 mn), une défaillance du transformateur impacte les communes de Meudon, Sèvres et Vélizy-Villacoublay jusqu'à 53 mn pour les derniers clients réalimentés.

- **Sur le réseau de transport RTE**

En 2020, le SIGEIF a été impacté fortement par des incidents d'origine RTE avec 3 incidents sur ce réseau représentant 2 mn de critère B, soit un bilan dégradé par rapport à 2019 (+ 1,8 mn).

L'incident le plus marquant est celui survenu le 15 novembre au poste source de MONTJAY (1,6 mn). Il a concerné les communes de Marcoussis, Orsay et Villebon-sur-Yvette, pendant plus de 4 jours pour certains clients. L'origine de cet incident est un incendie ayant impacté une galerie par laquelle passent de nombreux ouvrages dont les alimentations RTE du poste source de MONTJAY mais aussi des câbles HTA issus de ce même poste source.

Les interruptions de fournitures à la suite d'interventions pour travaux sur le réseau

L'impact des travaux avec interruptions de fourniture sur les réseaux HTA et BT représente 8 mn sur le critère B global du SIGEIF en 2020. Il est en baisse par rapport à 2019 (-2,5 mn). Les mises en sécurité classées en régime exceptionnel contribuent au critère B à hauteur de 0,1 mn (-0,1 mn par rapport à 2019).

Hors régime exceptionnel et dans le contexte de crise sanitaire qui a « gelé » une partie de l'activité du 2ème trimestre 2020, le nombre de travaux avec coupure réalisés en 2020 est globalement en forte diminution (353 chantiers contre 473 en 2019).

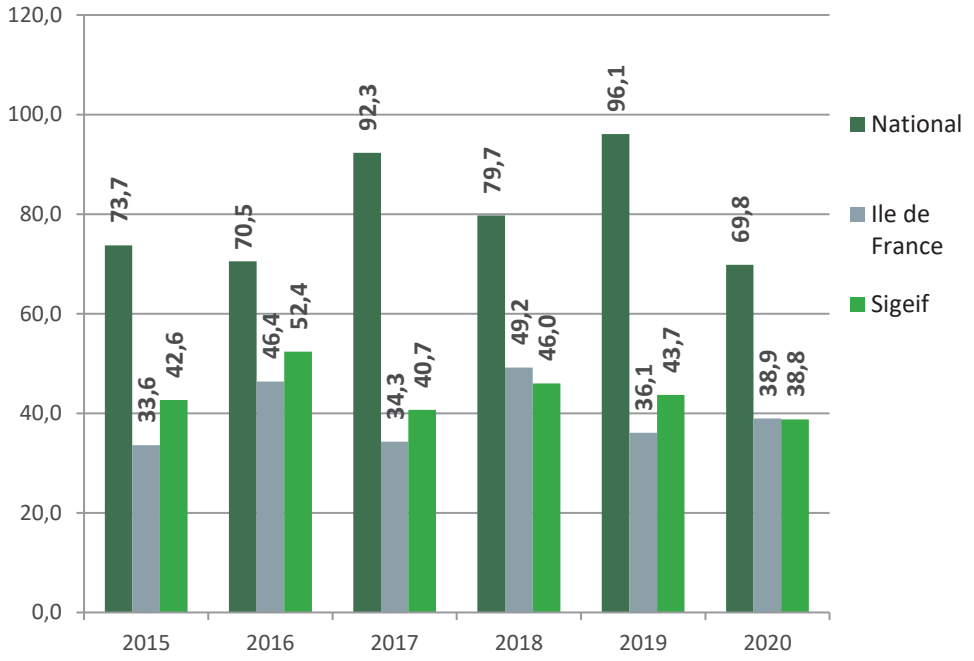
Sur le réseau HTA

Hors régime exceptionnel, les chantiers avec coupure ont représenté 0,9 mn de critère B (-0,9 mn par rapport à 2019). Au global, 24 chantiersse sont déroulés avec coupure (contre 36 en 2019). Ces coupures sont principalement dues à des opérations de mises en sécurité décidées par Enedis et non classées en régime exceptionnel (7 chantiers) ainsi qu'à des opérations de maintenance d'équipements HTA dans les postes de distribution publique (6 chantiers). Les interruptions d'alimentation liées à des travaux d'investissements ou de raccordements sont en forte diminution (5 chantiers contre 18 en 2019).

Sur le réseau BT

Sur les réseaux BT et hors régime exceptionnel, le critère B est en diminution à 7,1 mn (-1,5 mn par rapport à 2019). Le nombre de chantiers avec coupure a également diminué passant de 437 en 2019 à 329 en 2020. Les interruptions d'alimentation ont été principalement causées par des chantiers d'investissement et de raccordement (83 chantiers contre 140 en 2019) mais aussi des travaux de maintenance ou d'élagage avec mise en sécurité (125 chantiers contre 201 en 2019). Enfin, les coupures occasionnées par des réparations définitives suite à incidents BT ou des travaux urgents BT à l'initiative d'Enedis sont en hausse (108 chantiers contre 83 en 2019).

TEMPS MOYEN ANNUEL D'INTERRUPTION POUR UN CLIENT BT *(en minutes)*



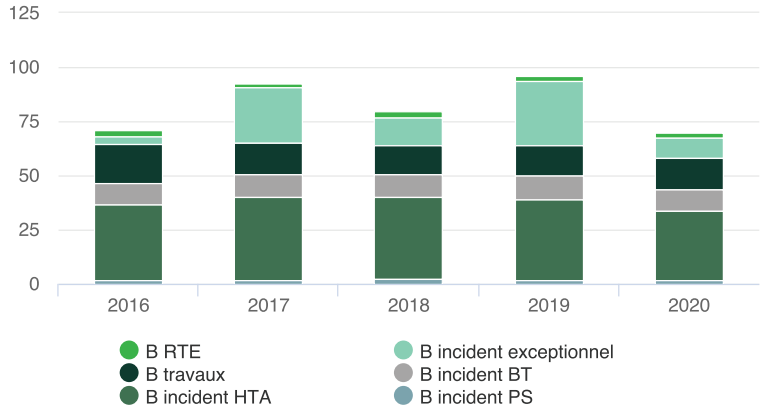
Au niveau national

L'année 2020 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- **Tempête Ciara des 9 et 10 février** qui a touché les régions du nord-est de la France ;
- **Tempête Dennis du 16 février** sur les départements Ille-et-Vilaine, Loire-Atlantique, Finistère, Mayenne, Maine-et-Loire et Orne ;
- **Tempêtes Karine et Miriam des 2 et 3 mars** qui ont touché la partie Sud-Ouest de la France ainsi que les départements de l'Aude et des Pyrénées-Orientales ;
- **Tempête Alex des 1er et 2 octobre** sur la région Bretagne et sur le département de Maine-et-Loire ;
- **Tempête Barbara des 20 et 21 octobre** sur les départements Loire, Rhône et Haute-Garonne.

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 58,4 minutes en 2020, nettement en dessous du niveau de l'année 2019 (64,3 minutes).

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



Ces bons résultats depuis quatre ans (les années 2017, 2018, 2019 et 2020 ayant été marquées par de nombreux aléas climatiques, pour mémoire : Egon, Zeus en 2017 ; Eleanor et l'épisode de neige collante en 2018 ; orages et neiges collantes en 2019 ; cf. ci-dessus en 2020), confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis.

En 2020, 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 8 000 km, de deux à trois dizaines de postes sources et de 4 300 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 30 000 nouveaux producteurs pour 2,2 GW de puissance (moyenne des trois dernières années), ces dernières valeurs pourraient continuer à croître en application de la nouvelle programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE).

D'une part, Enedis doit maîtriser l'évolution du réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition écologique.

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	322	**210**	**-34,8%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	15 115	**21 767**	**44,0%**

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

La baisse du nombre de clients coupés plus de 6 coupures longues toutes causes confondues concernent les évènements avec coupure intervenus sur les réseaux à la suite de travaux et d'incidents.

Une large majorité des clients concernés (194 clients soit 92% du total annuel) l'ont été uniquement à cause d'incidents sur les réseaux qui les alimentent. Il s'agit de clients de la commune de Meudon alimentés par le départ 2 du poste MD ALFRED DE MUSSET 2 impactés par :

- des incidents BT causés par un défaut souterrain générant 5 fusions fusibles préalables (1 coupure le 30 juillet puis 4 à partir du 15 novembre avant la survenance du défaut souterrain définitif le 2 décembre) ;
- 2 incidents HTA sur le départ CORSE impactant le poste lui-même (le 16 juin pour un dégât par tiers et le 8 novembre pour l'usure naturelle d'un câble souterrain de type CPI).

16 clients du poste FONTAINE JOUVENCE sur Marcoussis complètent ce bilan en étant impactés par :

- 3 interruptions HTA (1 incident et 2 chantiers avec coupure) sur le départ ARPENT qui dessert le poste ;
- Un incident au poste source MONTJAY le 22 janvier ;
- Un incident d'origine RTE le 15 novembre ;
- 3 incidents BT sur le départ qui les alimente depuis le poste.

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

La hausse de cet indicateur est observée sur l'ensemble des différents régimes d'interruption de fourniture (exceptionnel ou non), des différents ouvrages (transport, poste source, réseau HTA ou BT) et des différentes natures de coupures (incidents ou travaux).

Ainsi, entre 2020 et 2019, les origines de la hausse des clients coupés plus de 5 heures se répartissent de la manière suivante :

- incidents classés en régime exceptionnel (10% du total annuel) : l'augmentation est de 1 616 clients avec un total sur 2020 de 2 150 clients, il s'agit principalement de clients sur les communes de La Celle-Saint-Cloud et de Rueil-Malmaison concernés par un évènement exceptionnel sur le

réseau HTA survenu le 2 août 2020 qui a impacté 1 644 clients sur le départ 2C35 à la suite d'un incendie d'origine externe ;
- incidents hors régime exceptionnel (59% du total annuel) : l'augmentation est de 2 964 clients pour un total de 12 875 clients, impactés à 76% par des incidents d'origine BT et à 19% par des incidents d'origine HTA ;
- travaux avec coupures hors régime exceptionnel (31% du total annuel) : l'augmentation est de 2 072 clients pour un total de 6 742 clients, impactés majoritairement par des travaux sur le réseau BT (87%).

En synthèse, hors régime exceptionnel, le réseau BT est la principale origine des coupures de plus de 5 heures consécutives avec 80% des clients concernés (soit 15 674 clients), ces derniers étant essentiellement impactés par des incidents. Ainsi en 2020, le nombre d'incidents BT de plus de 5 heures a non seulement augmenté avec un total de 176 interruptions de fournitures (+9%), mais également impacté des réseaux plus denses en volume de clients desservis.

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 230/400 V (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 œuvre les années précédentes, le modèle statistique prend désormais mieux en compte la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension. Par ailleurs, les données de consommation des compteurs Linky™ permettent de fiabiliser les historiques de consommation et les profils de charge utilisés dans la méthode statistique. Ainsi, celle-ci s'enrichit chaque année pour continuer à améliorer les résultats de la modélisation.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	4 385	**4 548**	**3,7%**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,6%	**0,7%**	**2,6%**

Bien que l'année 2020 affiche une légère augmentation du taux global de clients mal alimentés, ce dernier reste très faible à la maille de la concession.

Les 4 548 clients mal alimentés sur le territoire du Sigeif, calculés pour 2020, sont répartis sur 44 communes comme en 2019. Les 6 communes sur lesquelles le plus grand nombre de clients mal alimentés a été identifié sont les suivantes :

- Aulnay-sous-Bois : 845 CMA (contre 876 en 2019) répartis sur 24 départs BT (26 en 2019) ;
- Le Blanc-Mesnil : 567 CMA (contre 737 en 2019) répartis sur 17 départs BT (18 en 2019) ;
- Livry-Gargan : 414 CMA (contre 368 en 2019) répartis sur les 11 mêmes départs BT qu'en 2019 ;
- Morangis : 342 CMA (contre 525 en 2019) répartis sur 14 départs BT (17 en 2019) ;
- Chaville : 332 CMA (contre 223 en 2019) répartis sur les 6 mêmes départs BT qu'en 2019 ;
- Sevran : 213 CMA (contre 188 en 2019) répartis sur 9 départs BT dont 7 préexistants en 2019 et 2 nouveaux ; en parallèle les CMA de 4 départs ont été résorbés.

Trois communes ont subi des hausses significatives de CMA en 2020. Il s'agit de :

- Sèvres : augmentation de 96 CMA pour un total de 141 CMA répartis sur les 2 mêmes départs BT qu'en 2019 ;
- Noisy le Grand : augmentation de 86 CMA pour un total de 135 CMA répartis sur 5 départs BT dont 3 préexistants en 2019 et 2 nouveaux (81 CMA) ; en parallèle les CMA de 1 départ ont été résorbés ;
- Versailles : augmentation de 66 CMA pour un total de 102 CMA répartis sur 2 départs BT dont 1 préexistant en 2019 et 1 nouveau (43 CMA) ; en parallèle les CMA de 1 départ ont été résorbés.

Enfin, trois communes affichent des baisses significatives de CMA en 2020. Il s'agit de :

- Meudon : plus aucun CMA recensé (contre 40 en 2019) ;
- Chennevières sur Marne : baisse de 40 CMA pour 12 CMA restants répartis sur 1 départ BT ;
- Chelles : baisse de 37 CMA pour 36 CMA restants répartis sur 3 départs BT dont 1 préexistant en 2019 et 2 nouveaux (20 CMA).

SUIVI DES VALEURS REPÈRES DU CONTRAT DE CONCESSION SIGNÉ LE 18 OCTOBRE 2019

Le contrat de concession signé le 18 octobre 2019 prévoit les ambitions du schéma directeur à 30 ans suivantes :

- Atteindre, au plus tôt, un critère B toutes causes d'interruption confondues, hors incidents exceptionnels (HIX) et hors incidents RTE, inférieur à 25 minutes plus ou moins 20%.

- Tendre vers les valeurs suivantes :

- Nombre d'incidents HTA aux 100 km ≤ 4 ;
- Nombre d'incidents BT aux 100 km < 8 ;
- Nombre de clients subissant plus de 2 coupures de plus de 4h, suite à travaux égal à 0 ;
- Taux de clients coupés plus de 6h00 < 1% ;
- Taux de clients coupés plus de 3h00 < 1,5% ;
- Nombre de clients coupés plus de 3h00 suite à incident < 7 000 ;
- Fréquence de coupures longues toutes causes confondues < 0,5.

Le tableau ci-dessous présente pour 2020 le suivi de ces valeurs repères à la maille de la concession.

Suivi des valeurs repères	**2020**
Critère B hors événements exceptionnels et hors incidents RTE	**34,6 mn**
Nombre d'incidents HTA aux 100 km, hors événements exceptionnels	**5,6**
Nombre d'incidents BT aux 100 km, hors événements exceptionnels	**13,9**
Nombre de clients subissant plus de 2 coupures de plus de 4h, suite à travaux, hors événements exceptionnels	**0**
Taux de clients coupés plus de 6h00 en continu, hors événements exceptionnels	**2,02%**
Taux de clients coupés plus de 3h00 en continu, hors événements exceptionnels	**5,26%**
Nombre de clients coupés plus de 3h00 suite à incident, hors événements exceptionnels	**9 377**
Fréquence de coupures longues toutes causes confondues	**0,53**

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2020

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)

	2019	2020	BT	HTA	MSL	PS
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	21 122	**24 356**	19 638	4 718	0	0
Dont raccordement des consommateurs HTA	4 357	**4 384**	0	4 384	0	0
Dont raccordement des consommateurs BT	14 010	**17 858**	17 858	0	0	0
Dont raccordement des producteurs HTA	0	**0**	0	0	0	0
Dont raccordement des producteurs BT	79	**74**	74	0	0	0
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	35 876	**32 822**	18 715	9 434	2 124	2 548
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	29 218	**25 492**	14 090	8 460	734	2 208
Dont renforcement des réseaux BT	450	**412**	412	0	0	0
Dont renforcement des réseaux HTA	1 711	**461**	0	461	0	0
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	20	**65**	0	65	0	0
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	18 233	**14 873**	4 795	7 934	13	2 130
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	84	**69**	0	0	0	69
Dont moyens d'exploitation	474	**721**	0	0	721	0
Dont smart grids	166	**18**	9	0	0	9
Dont compteurs communicants	8 080	**8 875**	8 875	0	0	0
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	6 658	**7 330**	4 625	974	1 390	340
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	1 020	**1 898**	1 898	0	0	0
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 986	**1 999**	268	0	1 390	340
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	3 653	**3 433**	2 459	974	0	0
III. Investissement de logistique	375	**37**	0	0	37	0
IV. Autres investissements	0	**0**	0	0	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	**57 373**	**57 215**	**38 354**	**14 152**	**2 161**	**2 548**
Dont total des investissements concernant les postes sources	3 004	**2 548**	0	0	0	2 548
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	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 quatre 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 quatre sous-catégories.

La localisation des investissements des moyens d'exploitation a été améliorée. Les données produites s'appuient désormais sur le lieu d'affectation de l'équipement et non plus sur le lieu d'enregistrement de la dépense. Cette évolution permet de mieux rendre compte de l'utilisation de ces moyens d'exploitation pour la concession.

NOUVEAU

Un pro forma a été réalisé sur l'année 2019 afin de faciliter la comparaison entre les deux exercices.

Le pro forma a conduit à une correction de la ligne « dont moyens d'exploitation » du point II.1 du tableau ci-dessus de -261 k€ pour l'année 2019 (soit 474 k€) par rapport aux données transmises pour cette même année dans le CRAC de l'année dernière (735 k€).

En 2020, les investissements sur le territoire du SIGEIF se sont élevés à 57,2 M€ contre 57,4 M€ l'année précédente (avec la même règle de localisation des investissements moyens d'exploitation), soit une légère baisse de 0,3%.

Les investissements liés à l'activité de raccordement ont progressé de manière significative sur la concession (+15 % par rapport à 2019 en atteignant 24,4 M€) dans un contexte national lui aussi orienté à la hausse et porté par le segment des clients consommateurs sur la basse tension. Au-delà de la hausse des demandes de raccordement, la mise en place des mesures sanitaires liées au COVID a également impacté sensiblement le niveau des dépenses sur cet item.

Les dépenses à finalités environnementales et liées aux contraintes externes ont augmenté de 9% par rapport à 2019 (7,3 M€ contre 6,7 M€) :

- les participations versées dans le cadre de l'article 8 du contrat de concession ont retrouvé un niveau équivalent à celui de 2018, à 1,9 M€ (cf. partie 1.3 « Le respect de l'environnement et de la biodiversité ») ;
- les investissements pour la sécurité des tiers et le respect des obligations réglementaires se sont maintenus au même niveau qu'en 2019 à 2 M€ dont 70% sont consacrés aux actions de fiabilisation de la cartographie ;
- les modifications d'ouvrages suite à demande de tiers ont quant à elles légèrement diminué de 0,3 M€, passant de 3,7 à 3,4 M€.

Les investissements liés aux compteurs communicants ont progressé de 0,8 M€ en ligne avec la trajectoire prévisionnelle du projet. L'essentiel du déploiement du programme Linky est désormais réalisé et le programme touchera à sa fin en 2021. Ces dépenses mises à part, les investissements liés à la performance et à la modernisation du réseau s'élèvent à 16,6 M€, en diminution de 21% par rapport à 2019 (21,1 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 Manœuvre 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'incidentologie : 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 liés à la performance et à la modernisation du réseau ont atteint 8,5 M€, en baisse de 4 M€ par rapport à 2019 sous l'effet conjugué de plusieurs facteurs :

- la fin de chantiers majeurs engagés sur les années précédentes (comme le renforcement des départs en sortie du poste source de Massy réalisés suite aux travaux de modernisation du poste) ;
- une diminution des dépenses de sécurisation des postes sources en ligne avec la planification des travaux prévus sur les postes sources en zone urbaine dense ;
- et bien sûr la crise sanitaire avec le 1er confinement qui a entraîné la mise à l'arrêt d'un nombre important de chantiers.

Les investissements HTA ont essentiellement porté sur le renforcement, la fiabilisation et l'automatisation des réseaux ainsi que sur la sécurisation des postes sources par le réseau.

Les investissements BT liés à la performance et à la modernisation du réseau (hors compteurs communicants) se sont maintenus à un niveau sensiblement équivalent à celui de l'année précédente (5,2 M€ en 2020 versus 5,1 M€ en 2019) malgré la crise sanitaire qui n'a pas permis d'atteindre le niveau d'investissement initialement prévu. Ils ont porté majoritairement sur la modernisation du réseau souterrain BT.

Les investissements sur les postes sources concernent d'une part leur renforcement, qui permet d'accompagner l'évolution de la consommation, et d'autre part leur fiabilisation pour réduire la probabilité d'occurrence des incidents. Les montants investis sur les postes sources situés sur le territoire du SIGEIF ont atteint 2,5 M€ en 2020.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2020, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

Par ailleurs, Enedis réalise, hors du périmétre 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 périmétre géographique du SIGEIF mais alimentant les clients de la concession.

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

Nom du Poste Source	Commune	Montant (k€)
BILLANCOURT	BOULOGNE-BILLANCOURT	5 297
CHATILLON	CLAMART	4 430
PUTEAUX	PUTEAUX	2 665
FANAUDES	SOISY-SOUS-MONTMORENCY	2 310
LIERS	SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS	1 761
PECQ *(LE)*	LE PECQ	1 591
ROBINSON	LE PLESSIS-ROBINSON	1 414
SAULES	GUYANCOURT	1 407
VILLENEUVE-ST-GEORGES	VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	1 159
MONTJAY	LES ULIS	933
MOULINEAUX	ISSY-LES-MOULINEAUX	788
RUNGIS	RUNGIS	477
NANTERRE	NANTERRE	454
VANVES	MALAKOFF	331
ELANCOURT	ELANCOURT	295
MENUS	BOULOGNE-BILLANCOURT	189
GRIGNY	GRIGNY	153
ST-AUBIN	VILLIERS-LE-BACLE	133
CORMEILLES	CORMEILLES-EN-PARISIS	81
CLICHY-SOUS-BOIS	CLICHY-SOUS-BOIS	59
ST-MAUR	SAINT-MAUR-DES-FOSSES	31
VILLEVAUDE	VILLEVAUDE	30
NEUILLY-SUR-MARNE	NEUILLY-SUR-MARNE	7
Total		**25 994**

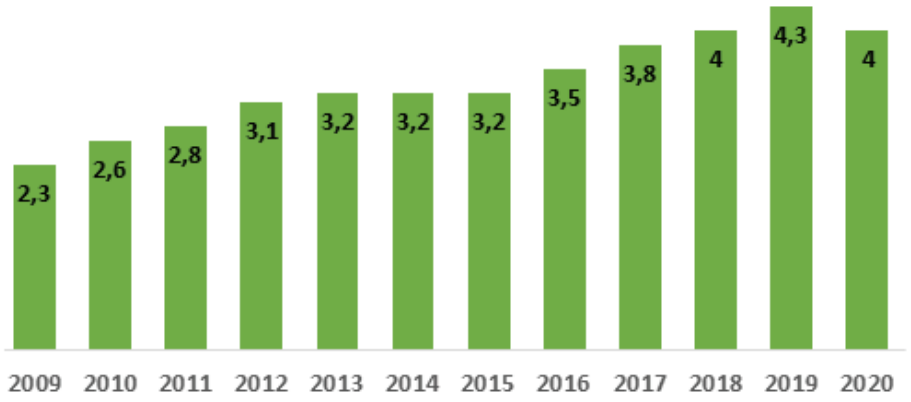
Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2020 sont en baisse et s'établissent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), du fait du ralentissement du programme Linky™ (682 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,1 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 doublé.

En 2020, 1,4 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 420 000 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) et producteurs (environ 34 000 mises en service d'installations de production, dont 30 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs demeure très soutenue et augmente encore en 2020. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de plus de 1,8 GW (contre 2,1 GW en 2019), dont près de 0,8 GW pour l'éolien et près de 0,9 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2020, 409 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 2020 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS SUR LES RÉSEAUX

Suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

NOUVEAU

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession (article 4 de l'annexe 2A), le suivi annuel technique et financier du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période 2020-2023 vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

■ Suivi technique

Pour l'exercice 2020, les indicateurs de suivi technique par levier du programme travaux annuel déclinant le PPI 2020-2023 sont présentés ci-dessous.

Indicateurs de suivi technique - année 2020

Leviers	Indicateurs de suivi	Indicateur 2020	Objectifs du PPI 2020-2023
1 - Sécurisation de l'alimentation par le réseau HTA	Taux moyen de reprise par manœuvres télécommandées des clients BT du SIGEIFsur la totalité des postes sources alimentant le SIGEIF (tout ou partie)	Non disponible	58%
	Taux moyen de reprise par le réseau des clients BT du SIGEIF sur la totalité des postes sources alimentant le SIGEIF (tout ou partie)	80,6 %	80%
2a - Renouvellement des câbles HTA souterrains à risque incidentogène	Longueur (en km) de réseau HTA CPI abandonné dans le le Système d'Information Géographique (SIG)	27,7 km	100 km
2b - Sécurisation du réseau aérien HTA à risque incidentogène	Longueur (en m) de réseau aérien HTA sécurisé dans le SIG	0	250 m
3 - Automatisation du réseau HTA	Différence entre le nombre de postes télécommandés entre les années n et n-1 (hors Organe Coupure Réseau Sécurisation-OCRS)	27	130
4 - Maîtrise du risque de crue	Nombre de clients coupés en zone non inondée au scénario R0.8	3 048	0
5 - Rénovation des postes HTA/BT	Nombre de postes HTA/BT rénovés totalement ou partiellement	34	60
6a - Renouvellement des canalisations souterraines BT à risque incidentogène	Longueur (en km) de réseau souterrain BT abandonné dans le SIG	20,7 km	55 km
6b - Sécurisation des lignes BT aériennes nues	Longueur (en km) de réseau aérien BT nu déposée dans le SIG	4,1 km sous maîtise d'ouvrage Enedis	10 km sous maîtrise d'ouvrage Enedis

■ Suivi financier

Pour l'année 2020, le suivi des investissements par levier du programme travaux annuel déclinant le PPI 2020-2023 est présenté ci-dessous.

Indicateurs de suivi financier - année 2020

Leviers	Indicateurs de suivi	Dépenses 2020 (en k€)	Objectifs du PPI 2020-2023 (en k€)
1 - Sécurisation de l'alimentation par le réseau HTA	Montant dépensé pour la sécurisation de l'alimentation électrique par le réseau HTA	4 747	9 700
2a - Renouvellement des câbles HTA souterrains risque incidentogène	Montant dépensé pour le renouvellement des câbles HTA souterrains	2 848	15 700
2b - Sécurisation du réseau aérien HTA à risque incidentogène	Montant dépensé pour la sécurisation du réseau HTA aérien	0	200
3 - Automatisation du réseau HTA	Montant dépensé pour l'automatisation du réseau HTA (hors OCRS)	154	2 400
4 - Maîtrise du risque de crue	Montant dépensé pour réduire l'impact des différents scénarios de crue	64	1 000
5 - Rénovation des postes HTA/BT	Montant dépensé pour rénover les postes HTA/BT	353	1 500
6a - Renouvellement des canalisations souterraines BT à risque incidentogène	Montant dépensé pour le renouvellement des canalisations souterraines BT	3 312	13 000
6b - Sécurisation des lignes BT aériennes nues	Montant dépensé pour sécuriser le réseau aérien nu pour les travaux sous maîtrise d'ouvrage Enedis	944	1 500
TOTAL		**12 422**	**45 000**

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2020, 276 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 103 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Le montant des dépenses d'élagage et d'entretien des lignes HTA et BT au périmétre 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 2020 sur la concesssion s'éléve à 2 587 k€, soit en diminution de 3% par rapport à 2019.

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

	2018	2019	2020
Postes Sources	994	1 002	**987**
Réseau HTA	356	403	**456**
Postes DP	482	441	**451**
Réseau BT	789	834	**693**
TOTAL	**2 621**	**2 680**	**2 587**

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2021 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

- **Faciliter** la transition écologique 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 2021, 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 17 décembre 2020, Enedis a présenté le programme des travaux prévisionnels pour l'année 2021 sur le territoire de la concession.

Le programme travaux 2021 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 décembre 2019. Il comprend 261 affaires correspondant à un montant de dépenses sur 2021 de 24,7 M€.

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

Levier 1 - Sécurisation de l'alimentation par le réseau HTA

Enedis prévoit d'investir 6,8 M€ sur ce levier en 2021.

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 2021 (k€)
LA CELLE-SAINT-CLOUD	JO-Sécurisation (CPI) - SAULE - LOUVECIENNES	1 030	1 030	965
RUEIL-MALMAISON	Sécurisation - RUEIL - RUEIL-MALMAISON	0	0	800
AULNAY-SOUS-BOIS	Sécurisation départs HTA FORT/FLEAU PS PRIMEVERES avec départs HTA du PS LE BOURGET	9 490	0	800
SEVRES	Sécurisation (CPI) - BILLA - ISSY-LES-MOULINEAUX	3 000	5 890	746
BOIS-D'ARCY	Sécurisation - SAULE - BOIS-D'ARCY	23 045	9 748	500
SURESNES	Sécurisation - PUTEA - SURESNES	0	0	500
MARNES-LA-COQUETTE	Sécurisation (CPI) - BUZEN - MARNES-LA-COQUETTE	5 477	1 758	400
RUEIL-MALMAISON	Sécurisation - RUEIL - RUEIL-MALMAISON	1 600	0	318
NOISY-LE-GRAND	Sécurisation - PS RICHARDET - NOISY-LE-GRAND	1 480	600	294
VERSAILLES	Sécurisation - VERSA - VERSAILLES	30	20	265
NOISY-LE-GRAND	Sécurisation - PS RICHARDET - NOISY-LE-GRAND	1 160	780	197
VILLE-D'AVRAY	Sécurisation (CPI) - VERSA - VILLE-D'AVRAY	2 720	170	150
AULNAY-SOUS-BOIS	OCRS-TETARD, BOUREL, EXPO22-23, PRIMEVERES	1 010	630	146
GARCHES	Sécurisation - BUZEN - GARCHES	20	0	120
AULNAY-SOUS-BOIS	Sécurisation - PS PRIMEVERES - AULNAY-SOUS-BOIS	780	0	112
VERSAILLES	Sécurisation (CPI) - VERSA - VERSAILLES	1 514	2 540	100

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

Enedis prévoit d'investir 5,5 M€ sur ce levier en 2021.

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 2021 (k€)
TREMBLAY-EN-FRANCE	Renouv HTA sout - PS AMELOT - départ MORTIERE 2	6 380	4 440	736
MASSY	Renouv HTA sout (CPI) - MASSY - BREBIS	4 217	4 143	664
VERRIERES-LE-BUISSON	Renouv HTA sout (CPI) - MASSY - VERRIE	2 768	2 742	353
VELIZY-VILLACOUBLAY	Renouv HTA sout (CPI) - CHATI - TRIVAU	2 395	2 242	300
SERVON	Renouv HTA sout - PS JONHERE - départ GRATTEPEAU	1 740	1 440	284
TREMBLAY-EN-FRANCE	Renouv HTA sout - PS AMELOT - départ MORTIERE1	2 830	2 860	283
SAINT-CYR-L'ECOLE	Phase 2 SAUMON-SALIN	6 407	9 919	200
VERSAILLES	Coordination J Bruyere	932	932	200
NOISY-LE-GRAND	CPI-traitement départ TAMIER issu du PS RICHARDET	1 790	1 540	193
SEVRES	SIG CPI CHATILLON GIRAF1	1 496	1 454	189
FONTENAY-LE-FLEURY	Renouv HTA sout (CPI) - SAULE - NOISY	1 451	1 005	154
SAINT-CYR-L'ECOLE	Renouv HTA sout (CPI) - SAULE - FLEUR	1 147	1 016	153
LE CHESNAY	Renouv HTA sout (CPI) - VERSA - URANUS	1 153	1 019	148
NOISY-LE-GRAND	CPI-Traitement du départ Ambert issu du poste source Richardet	2 880	2 740	142
RUEIL-MALMAISON	Renouv HTA sout CPI BOULE - BOUCLIER	583	583	137
VILLEPINTE	Renouv HTA sout - PS PRIMEVERES - départ FUSAIN	798	954	136
MEUDON	Renouv HTA sout (CPI) - CHATI - ZEBRE1	809	809	132
LE BLANC-MESNIL	Renouv HTA sout - PS LE BOURGET - départ BOUQUE	3 354	3 144	127
LE BLANC-MESNIL	CPI-traitement départ BOUTRE issu du PS BOURGET	870	790	101

Levier 2b – Sécurisation des câbles réseau aérien HTA à risque incidentogène

Enedis prévoit d'investir 289 k€ sur ce levier en 2021.

Principaux travaux de sécurisation du réseau aérien HTA à risque incidentogène

Communes	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (m)	Linéaire aérien HTA à risque incidentogène déposé (m)	Montant prévisionnel 2021 (k€)
FONTENAY-LE-FLEURY	Renouvellement poste HTA/BT - BAILLY	510	545	261
SAINT-CYR-L'ECOLE	Reprise client en souterrain	229	229	28

Levier 3 – Automatisation du réseau HTA

Enedis prévoit d'investir 1,1 M€ sur ce levier en 2021.

Principaux travaux d'automatisation du réseau HTA

Communes	Libellé de l'affaire	Nombre de postes télécommandés mis en service	Montant prévisionnel 2021 (k€)
VILLEBON-SUR-YVETTE	Automatisation - Poste PC - rue Victor Hugo – VILLEBON-SUR-YVETTE	2	174
VELIZY-VILLACOUBLAY	Remaniement des cellules motorisées du poste VZ MORANE	3	113
TREMBLAY-EN-FRANCE	Remplt de meuble HTA au PC ETENDARD	1	80
TREMBLAY-EN-FRANCE	Remplt de meuble HTA au Pc FRET + automat	1	70
NOISY-LE-GRAND	Construction PC CAPRICORNE/ZAC MAILLE NORD-LOT B4	1	67
SAINT-CLOUD	OMT AIS changement coffret ITI HS SC CHEVRILLON 2	1	66
MARNES-LA-COQUETTE	2020-SIG3-OMT-92047-Marnes_la_Coquettes-MN_Republique	1	53
GARCHES	Passage en OCR du poste GA COTE ST LOUIS 1	1	48
VILLE-D'AVRAY	Modification départ BUZENVAL-EPERVIER	2	46
VELIZY-VILLACOUBLAY	Automatisation - VZ PHYSICIEN - Chemin de la Cour Roland - VELIZY-VILLACOUBLAY	2	42
RUEIL-MALMAISON	Automatisation - RU TSA 1 RUEIL - 4 Rue de l'INDUSTRIE - RUEIL-MALMAISON	2	40
VAUCRESSON	2 OMT SUR BUZENVAL HERON (7/8 Etude globale)	1	30
WISSOUS	OMT AIS Changement coffret ITI HS WS LES GLAISES	1	30

Levier 4 – Maîtrise du risque de crue

Enedis prévoit d'investir 438 k€ sur ce levier en 2021.

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 2021 (k€)
RUEIL-MALMAISON	Crue (CPI) - RUEIL - 2C35 - RUEIL-MALMAISON	1 852	163
NANTERRE	Crue - PS BOULE - départs BOUCH1, BOUCH2, BOUTIQUE, BOUVIERE – NANTERRE, RUEIL-MALMAISON	1 597	134
CARRIERES-SUR-SEINE	Crue - NANTE - 1 F15 - CARRIERES-SUR-SEINE	270	101
SAINT-CLOUD	Risque CRUE Départ 1H65 PUTEAUX	301	40

Levier 5 – Rénovation des postes HTA/BT

Enedis prévoit d'investir 1,3 M€ sur ce levier en 2021.

Principaux travaux de rénovation des postes HTA/BT

Communes	Libellé de l'affaire	Nombre de postes HTA/BT rénovés	Montant prévisionnel 2021 (k€)
MORANGIS	Renouv poste HTA/BT - MG SAVINE - Avenue Ferdinand de Lesseps - MORANGIS	1	121
SAINT-CLOUD	Renouv poste HTA/BT - SC REPUBLIQUE 132 - 132 BOULEVARD DE LA REPUBLIQUE - SAINT-CLOUD	1	62
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-BERNARD-P-1/SEC24	1	52
VELIZY-VILLACOUBLAY	211_78640_B25_Rnv cell_Poste CASSIOPE	1	46
VELIZY-VILLACOUBLAY	211 78640 Renouv Cell VZ PAULHAN	1	45
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-TRUITE-P-1/REM20	1	43
VERSAILLES	Renouv poste HTA/BT - VS BOURDONNAIS - rue des Bourdonnais - VERSAILLES	1	40
SAINT-CLOUD	213 92064 Renouv Cell + pasa SC ORLEANS 6	1	35
RUEIL-MALMAISON	214_92063_B25_Rnv Poste_Poste RU VOLTAIRE 64	1	35
NOISY-LE-GRAND	JTR/NLG/BD DU LEVANT/NIGROS-RENV.BTAS	1	34
NOISY-LE-GRAND	Poste HTA/BT - OMBLE - Bd du Levan - NOISY-LE-GRAND	1	31
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-LAVARET-P-1/SEC24	1	31

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

Enedis prévoit d'investir 7,5 M€ sur ce levier en 2021.

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 2021 (k€)
SEVRAN	225/Renouv DEP J POSTE MAZENS/SEV	1 125	2 094	278
VERSAILLES	Renouv BT sout - VS BAMBERGER - Rue de la Paroisse - VERSAILLES	1 669	2 567	255
LE BLANC-MESNIL	225/LBM-JOSEPHINE-DEFG-1	1 186	1 241	251
VERSAILLES	Renouvellement BT sout - VS DESPAGNE - Rue Berthier - VERSAILLES	969	1 241	226
VERSAILLES	Renouvellement BT sout - VS EUREKA - Rue Victor Bart, Rue Albert Joly - VERSAILLES	961	1 028	214
SEVRES	213_92072_B25_Rnv BT_Rue Brancas	1 007	1 111	210
LE BLANC-MESNIL	225/Renouv DEP A POSTE VEDRINES/LBM	830	929	197
LONGJUMEAU	Renouv BT sout - LG ANANAS - Rue de Franche Comté - Rue de Champagne - LONGJUMEAU	719	883	186
MAISONS-LAFFITTE	Renouv BT sout - ML EGLE - Avenue Egle, avenue Montesquieu - MAISONS-LAFFITTE	767	1 192	186
LE RAINCY	224 Renov BTA BANQUE LER	530	610	172
VERSAILLES	211_78646_B25_RnvBT_Résidence les Cisterciens_VERSAILLES	967	944	165
VERSAILLES	211_78646_B25_RnvBT_RueDeVauban	936	1 267	154
FONTENAY-LE-FLEURY	212_78242_B25_Rnv BT_Rue JF Rameau	998	1 264	153

Levier 6b – Sécurisation des lignes BT aériennes nues

Enedis prévoit d'investir 1,8 M€ sur ce levier en 2021.

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 2021 (k€)
VERSAILLES	Renouv BT aérien - VS BERTHELOT - Rue Rémont, Rue Pierre Mignard, Rue Girardon	505	426	215
CHELLES	reseau CU NU poste cantique départ A	673	434	190
VERSAILLES	2021-SIG-Rnv Aérien-78646-VERSAILLES-VS MOLIERE-Rue Lamartine	362	417	169
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_AvDeVilleneuve L'Etang	763	373	146
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	224/CHN-TOBOSO-C-1	428	222	137
VERSAILLES	211_78646_B25_EnfBT_RueDesPresAuxBois	450	331	122
MORANGIS	Renf BT - Avenue Victor Hugo, Rue Pierre Loti, Avenue de la République	1 134	1 161	122
VERSAILLES	211_B25_78646_Avenant CuNu_Square du Pont Colbert	372	151	115
NOISY-LE-GRAND	224/NLG-SAPINIERE-D-1	253	130	77
VERSAILLES	Renouv BT aérien - VS ARTS - Avenue du Progrès	155	163	72

3 MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

En 2020, Enedis est parvenue à maintenir un niveau de satisfaction élevé dans le contexte difficile de la crise sanitaire. Elle a tout mis en œuvre pour assurer un accompagnement renforcé de ses clients et en premier lieu des fournisseurs, lesquels ont salué la performance d'Enedis avec un taux de satisfaction de 94 % pendant cette période de forte mobilisation. Un plan de continuité d'activité et la digitalisation des réseaux électriques avec le déploiement des compteurs Linky™ ont permis d'assurer les activités essentielles lors du premier confinement (70 % des interventions ont été réalisées à distance par télé-opérations).

En outre, malgré la crise sanitaire et grâce à la mobilisation de toutes les parties prenantes, les objectifs fixés par les autorités publiques, à savoir 80 % de clients équipés du compteur Linky™ en 2020, ont été atteints. Ce sont 30 millions de clients qui bénéficient des services offerts par le compteur Linky™, qu'ils soient particuliers, professionnels ou collectivités territoriales.

Enedis, en tant qu'entreprise de service public, s'est mobilisée pour garantir la distribution d'électricité dans tous les foyers. Elle a adapté son organisation pour permettre à ses salariés, partenaires et prestataires d'effectuer l'ensemble des missions de service public qui lui sont confiées sur tout le territoire.

Malgré la seconde période de confinement, Enedis a continué d'assurer, dans les meilleures conditions, ses missions de service public. Elle a maintenu l'ensemble de ses activités aux côtés de ses partenaires industriels et entreprises de travaux (artisans, BTP, TPE-PME) et a contribué ainsi à soutenir la filière industrielle française. Elle est restée un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires, des collectivités et des élus, afin de proposer des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun.

La nouvelle politique client d'Enedis définie en 2019 est entrée en 2020 dans sa phase opérationnelle. 16 chantiers majeurs ont été engagés sur l'ensemble du territoire national, parmi lesquels : la « Prévenance clients », la « transformation de l'Accueil Distributeur », la mise en ligne du nouvel espace client particulier, le projet phare de « réduction des délais de raccordement » avec pour cible de diviser par 2 les délais à horizon 2022. Ces transformations concernent l'ensemble des dispositifs de la relation client. Ainsi, les comptes des clients particuliers ont été repensés pour améliorer l'accès aux données de consommation et de production, y compris pour les clients multisites ; les parcours clients ont été redéfinis afin d'améliorer leur expérience et de répondre à leurs attentes de simplification. L'ensemble de ces projets concourent à l'amélioration de la satisfaction des clients.

Par ailleurs, l'année 2020 a vu naître le Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 d'Enedis et son ambition : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ».

Avec ce nouveau projet d'entreprise, Enedis entend concilier performance industrielle et développement durable, au cœur des territoires et au plus près de ses clients, pour être au rendez-vous des mutations d'aujourd'hui, anticiper celles de demain et « mieux servir ses clients ». C'est tout le sens de ce projet, co-construit avec ses salariés, clients et parties prenantes.

Enedis garantit déjà, 24 heures sur 24, à tous les Français, sur tous les territoires, une alimentation électrique de qualité grâce à son réseau solide et performant, et ce, dans les meilleures conditions de santé, de sécurité, de qualité et d'efficacité économique. De même, la transformation digitale engagée par l'entreprise tend vers plus de flexibilité et des services innovants pour accompagner les nouveaux usages de l'électricité.

Par ailleurs, pour répondre aux enjeux de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, à l'essor des nouveaux usages (PV, IRVE, etc.), au développement des métropoles et aux attentes du marché, le PIH a notamment pour objectif de diviser par 2 les délais de raccordement à horizon 2022.

L'entreprise tout entière s'est mobilisée dans l'objectif de construire le nouveau visage d'Enedis, ses ambitions et ses engagements au service des clients et de la filière. La genèse du PIH de l'entreprise coïncide avec l'accélération des enjeux de la transition écologique et des premiers enseignements tirés de la crise sanitaire.

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories de clients

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

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

UNE RELATION PLUS DYNAMIQUE AVEC LES FOURNISSEURS

L'amélioration de la relation fournisseurs, axe clé de la politique client, s'est déclinée avec succès durant la crise sanitaire. Enedis a travaillé en lien très étroit avec les fournisseurs, avec près de 42 comités dédiés pendant cette période, en complément du dispositif relationnel en vigueur (comités spécialisés fournisseurs). La performance d'Enedis pendant la période Covid a été saluée par l'ensemble des fournisseurs : 92 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits.

Les travaux de digitalisation et de simplification de la relation avec les fournisseurs (dématérialisation des factures d'acheminement, définition des premiers parcours clients fournisseurs, etc.) ont été engagés.

Sur le plan contractuel, le premier modèle de contrat GRD-F multi-GRD a été approuvé par la CRE. Il offre la possibilité de souscrire des contrats uniques en injection. Ce dispositif de simplification contractuelle s'est imposé à l'ensemble des fournisseurs en juillet 2020.

Treize nouveaux fournisseurs ont été accueillis avec une procédure adaptée aux conditions sanitaires, ainsi le nombre des fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec Enedis a été porté à 85 à fin 2020.

LA FIN DU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE (TRV) DES CLIENTS PROFESSIONNELS

Enedis a conduit avec succès les opérations liées à l'extinction du Tarif Réglementé de Vente pour le segment des clients professionnels (TRV Pros). Le travail de préparation et de concertation avec tous les fournisseurs d'électricité et la CRE mené tout au long de l'année 2020, l'adaptation de ses systèmes d'information et la réactivité des équipes régionales d'Enedis ont permis d'être au rendez-vous de cette échéance majeure pour le marché. Sur le million de Points de référence des mesures (PRM) professionnels ne pouvant plus conserver ce tarif réglementé en 2021, 484 000 ont basculé en offre de marché et 510 000 ont été automatiquement basculés le 14 janvier 2021 sur l'offre post tarif (OPT). La bonne conduite de ce projet a encore renforcé la satisfaction des fournisseurs.

DES SOLUTIONS POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Enedis continue de développer des solutions pour nourrir les politiques énergétiques des territoires et faciliter leur mise en œuvre. À titre d'exemple, à fin 2020, Enedis a permis la mise en opérations d'une cinquantaine de projets d'autoconsommation collective.

De nombreuses conventions pour la transition énergétique ont également été signées, soit dans le cadre des renouvellements des contrats de concession ou dans le cadre de conventions spécifiques, autour de trois principaux thèmes : fourniture de données énergétiques, analyses réseaux et mobilité électrique.

De nombreux partenariats nationaux ont également été noués en 2020, prévoyant des déclinaisons au plus près des territoires : c'est le cas notamment du programme Cœur de Ville, qui place l'énergie au centre de la revitalisation des villes participantes ou encore du projet mené avec la société Greenflex, pour accompagner le déploiement de la démarche de rénovation globale EnergieSprong, consistant notamment à équiper les logements de manière à ce qu'ils ne consomment pas plus d'énergie qu'ils n'en produisent (bâtiments (Énergie=0)) pendant une durée de trente ans.

LES RÉSULTATS

Les résultats atteints en 2020 concernant les interventions réalisées par Enedis, telles que les mises en service, les changements de fournisseurs, sont satisfaisants.

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

	2019	2020
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,3%	**98,3%**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	97,8%	**98,9%**

Concernant le relevé des compteurs, l'année 2020 a été marquée par deux événements. Le plus impactant est la crise sanitaire, qui a généré l'arrêt des tournées huit semaines durant. Le second est le lancement de deux expérimentations en régions afin de tester la nouvelle politique de relevé résiduel post-Linky™ (concernant les compteurs non communicants), basée sur la promotion du compteur Linky™ et l'auto-relevé de ces derniers compteurs non communicants. Le taux de compteurs relevés est revenu au niveau habituel au deuxième semestre 2020.

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

La transformation digitale d'Enedis se poursuit. L'intelligence artificielle (IA) s'est développée pour faciliter les réponses aux clients en période de crise sanitaire. Ainsi, un *Voice bot* a été mis en place pour faciliter l'accessibilité téléphonique des clients et la réponse à leurs demandes, y compris hors heures ouvrables.

Pendant la crise sanitaire, le travail à distance s'est largement développé, il concerne plus de 4 000 conseillers. Ce qui permet de maintenir 100 % d'activité y compris en périodes de confinement.

Enedis a veillé à améliorer l'accessibilité aux données de consommation et de production, par une ouverture facilitée des comptes sur les espaces clients, par l'accès au Système de gestion des échanges (SGE) pour les fournisseurs et par la connexion à Data-connect, et ce, tout en assurant une sécurisation renforcée des données.

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 près de 40 millions de notifications qui ont été envoyées aux clients en 2020 pour les renseigner sur les interventions, les coupures ou la bonne réalisation des télé-opérations, soit une augmentation de 100 % par rapport à 2019.

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 2020, Enedis a poursuivi et intensifié le développement des espaces clients et de l'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.

La nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés » permet d'alerter les clients sur le dépassement des seuils de consommation qu'ils ont choisis.

À fin 2020, cette application a représenté mensuellement 50 000 téléchargements, 800 000 ouvertures de celle-ci et a concerné 250 000 utilisateurs. De plus, 2 millions d'abonnements à « la courbe de charge » sont effectifs.

Par ailleurs, l'attractivité des Espaces clients, encouragée par des campagnes de communication, a bien progressé en 2020 pour atteindre près de 1,5 million de comptes clients particuliers ouverts.

Focus sur l'Espace Particuliers

En 2020, l'Espace clients Particuliers, consultable à l'adresse :

https://espace-client-particuliers.enedis.fr/web/espace-particuliers/rgpd a été amélioré par :

- la mise à disposition de comptes multisites (le client peut consulter les données de consommation de plusieurs compteurs sur un seul et même compte, avec la possibilité d'enregistrer jusqu'à 10 compteurs sur le même compte client) ;
- la mise à disposition des données de production pour les clients producteurs.

Focus sur l'Espace Entreprises

L'Espace clients Entreprises a évolué pour proposer en 2020 de nouvelles fonctionnalités, attendues par les clients :

- possibilité pour les clients en contrat CARD soutirage et/ou injection de télécharger leurs factures lorsqu'ils ont souscrit à la dématérialisation fiscale ou un duplicata dans les autres cas ;
- possibilité pour les clients de recevoir les données de mesures des services mis en place en 2019 (courbe de charge, index et caractéristiques du ou des compteurs) directement par mail ou sur un serveur FTP du client.

La communication des 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 de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

AIR (Alerte Incident Réseau)

Enedis a poursuivi en 2020 le déploiement de son service Alerte Incident Réseau (AIR). Il permet aux clients du marché d'affaires, privés d'alimentation électrique, de disposer des informations qui leur sont nécessaires pour prendre des dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, etc.).

Les clients peuvent ainsi :

- bénéficier 24 h /24 et 7 j/7 d'une information en temps réel sur les coupures d'électricité de plus de 3 minutes ;
- être informés par SMS au fur et à mesure de l'évolution de la situation (début de l'incident, prévision de fin d'incident, fin d'incident), mais aussi en cas de difficulté de localisation de la panne ou d'alimentation fragilisée (perturbations encore possibles jusqu'à la fin de l'incident) ;
- indiquer jusqu'à trois numéros de téléphone pour recevoir les SMS d'information.

Ce service a été déployé sur tout le territoire hormis Paris. Il sera accessible dans la capitale après la prise en compte des spécificités liées au réseau électrique parisien (double dérivation).

À fin 2020, il a été souscrit par les clients pour plus de 3 800 sites (contre environ 3 000 à fin 2019), principalement en soutirage.

Enedis a réalisé des travaux en 2020 pour adapter le service AIR aux clients qui disposent d'un nombre important de sites sur le territoire.

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

L'accueil distributeur est accessible par un seul numéro national :

- pour les clients « Particuliers » : **09 70 83 19 70;**
- pour les clients « Professionnels » : **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 24 h/24 et 7 j/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 pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site 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'accueil téléphonique d'Enedis, dont les résultats de l'efficacité sont présentés ci-dessous aux niveaux régional et national, concerne les clients particuliers et professionnels, raccordés en puissance inférieure ou égale à 36 kVA, en injection ou en soutirage, fournisseurs et tiers autorisés.

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)		
	2019	**2020**
Accueil client	88,3%	**88,9%**
Accueil raccordement	82,3%	**87,7%**
Service Producteurs électricité	85,1%	**85,9%**

En Île-de-France

Concernant l'accueil Client, le nombre d'appels reçus sur la période du confinement de mars à mai 2020 a été très faible du fait de l'activité générale qui était en fort repli. A contrario, il s'est produit un pic d'appels sur le dernier trimestre 2020 lié à la transmission d'index de consommation autorelevés à la suite de l'annulation des tournées de relevés semestrielles lors du 1er confinement. Cette hausse a généré une moindre accessibilité de l'accueil clients sur cette dernière période. Au global sur l'année 2020, l'accessibilité de l'accueil client à la maille de la région Île-de-France reste à un bon niveau (88,9 %, en hausse de 0,6 point par rapport à 2019).

En 2020, l'accueil raccordement se caractérise par un nombre de contacts élevé notamment sur la partie ouest de l'Ile-de-France qui affiche une activité très forte. Malgré un haut niveau d'activité et les difficultés liées à la crise sanitaire, l'accessibilité de l'accueil raccordement progresse de 5,4 points pour atteindre 87,7% à la maille de la région Île-de-France.

A la suite de la création d'une cellule dédiée pour la gestion des producteurs en Île de France, l'accessibilité de l'accueil des producteurs s'était grandement améliorée en 2019 pour atteindre 85,1%. En 2020, ce bon niveau de performance a été maintenu avec un niveau de 85,9 % en hausse de 0,8 points.

Au niveau national

Au niveau national, en 2020 le nombre de contacts client demeure important (5,6 millions d'appels hors appels dépannage), accusant toutefois une baisse de 15 % par rapport à l'année 2019, essentiellement due aux périodes de confinement, mais aussi aux télé-opérations (dont la télé-relève) réalisées grâce aux compteurs Linky™, permettant ainsi de diminuer les appels des fournisseurs et des clients. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) demeure satisfaisante.

Le service Clients a traité 1,3 million d'appels, sensiblement équivalent à 2019 avec un bon niveau d'accessibilité à 86 %.

Le service Raccordement a connu en 2020 environ le même nombre d'appels qu'en 2019 avec plus de 2 millions d'appels, avec un taux d'accessibilité de 86 %.

Enfin, l'accessibilité du service Raccordement Producteurs d'électricité a été altérée pendant le premier confinement, portant en 2020 le taux à 83,8 %, contre 92,3 % en 2019.

Urgence dépannage électricité

Malgré les crises climatiques, l'année 2020 est marquée par une légère baisse du nombre d'appels reçus par les Centres d'Appels Dépannage. Ainsi, plus de 7,2 millions d'appels provenant de tous types de clients leur ont été adressés en 2020.

Face à la récurrence des événements climatiques, Enedis a organisé une entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD). Les Accueils Clients d'Enedis ont également participé au traitement des appels d'urgence des clients.

À noter que sur la période du 1er confinement et jusqu'à l'été, une baisse des volumes d'appels, liée au contexte sanitaire, a été observée, par rapport aux mêmes mois de l'année 2019, de :

- - 30 % en avril 2020 ;
- - 7 % en mai 2020 ;
- - 13 % en juin 2020 ;
- - 19 % en juillet 2020.

Par ailleurs, en 2020, Enedis a réalisé plus de 30 000 diagnostics à distance chaque mois à l'aide des compteurs Linky™ afin de répondre à des clients en panne. Ainsi, suite aux appels de ces clients, 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 électricité (maille IDF)

	Région		National	
	2019	**2020**	2019	**2020**
Taux d'accessibilité de l'accueil dépannage électricité* (en %)	84,9%	**80,9%**	78,5%	**74,2%**
Nombre d'appels reçus par l'accueil dépannage électricité *	367 180	**359 319**	2 611 555	**2 684 032**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	93 559	**97 539**	715 689	**726 618**

* 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 desservis. En 2020, il a traité 437 500 appels avec une accessibilité sur l'année de 83%, tous appels confondus (c'est-à-dire pour l'ensemble des clients). Ce taux est inférieur de 3 points à celui de l'année dernière. Cette détérioration a été causée par une intensification des appels, sur l'ensemble des CAD de France, liée à une succession d'événements climatiques qui se sont produits sur 9 mois (hors période entre mars et mai 2020 qui a été relativement calme du fait 1er confinement et d'une météo clémente). Ces pics d'activités au niveau national ont engendré une prise d'appels supplémentaires pour le CAD d'Île-de-France « en débordement » pour venir en aide des autres régions. Ces appels supplémentaires ont représenté une volumétrie de 48 660 appels et ont occasionné des pertes d'appels sur le CAD d'Île-de-France.

L'accessibilité du CAD d'île-de-France a été excellente (98,2%) pour les 11 816 appels prioritaires émanant des pompiers, des forces de l'ordre et des établissements relevant de l'Agence Régionale de Santé. Concernant les 3 647 appels des collectivités locales, l'accessibilité a atteint 94,3%.

3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanale

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 les années précédentes, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis concernent le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Celles-ci représentent 93 % du volume global des réclamations en 2020. Comme en 2019, la part des réclamations relatives aux interventions techniques et à la qualité de fourniture a diminué en 2020, alors que celle liée au relevé est en hausse.

En 2020, le volume total des réclamations reçues, comprenant celles liées à la pose des compteurs Linky™, est stable par rapport à 2019 et à 2018.

Le nombre de réclamations liées à la pose des compteurs Linky™ continue à diminuer en 2020 (- 7,5 % par rapport à 2019).

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2020, à 92,5 %. Même si ce taux reste légèrement en-deçà de l'objectif de référence fixé par la CRE à 93 % dans le cadre du TURPE 5, il est en hausse assez nette (il était à 89,2 % en 2019). Il retrouve cette année les niveaux des années précédentes (92,1 % en 2018, 92,8 % en 2017), et ce malgré le contexte de la crise sanitaire.

En 2020, 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)

	2019 *(%)*	**2020** *(%)*	**2020** *(Numérateur)*	**2020** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	76,5%	**89,8%**	**5 256**	**5 851**

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

En 2020, Enedis a enregistré une diminution de 7% des réclamations sur la concession du SIGEIF. Cette diminution est liée à une réduction du volume de réclamations observée sur la période du 1er confinement (du 17 mars au 11 mai 2020) ainsi qu'à une baisse du nombre de réclamations sur les items relatifs à qualité de fourniture et aux raccordements des branchements provisoires.

Sur le territoire de la concession, le taux de réponse dans un délai de 15 jours est en très forte progression (+13,3 points) et revient au niveau observé en 2018 (86,8%). Cette amélioration est liée aux recrutements de personnels supplémentaires pour traiter les réclamations et à la bonne prise en main par les équipes du nouveau logiciel de gestion de ces dernières. Néanmoins, il faut

noter que ce résultat a été impacté à la baisse par des réclamations ne pouvant pas être clôturées dans les délais car en attente d'interventions techniques non réalisables en période de confinement.

La relève et la facturation représentent près de 45% des réclamations. Celles-ci font souvent suite à des problématiques de relevé d'index des prestataires de relève dans un contexte difficile de fin des marchés de relève liés au déploiement des compteurs Linky et de crise sanitaire. Une part des réclamations sur cet item est également liée à des compteurs Linky non communicants. Un important travail permettant de traiter les problématiques de communication de certains compteurs Linky a été mené en 2020 et devrait permettre une amélioration en 2021.

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2019 *(%)*	**2020** *(%)*	**2020**
Raccordements	10,5%	**7,6%**	**443**
Relève et facturation	37,4%	**44,9%**	**2 629**
Accueil	0,8%	**1,0%**	**58**
Interventions techniques	32,3%	**31,2%**	**1 827**
Qualité de la fourniture	19,0%	**15,3%**	**894**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**5 851**

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 2020 un accroissement de près de 16 % par rapport à 2019, avec un volume s'établissant à 7 344 saisines à fin décembre. Cette augmentation s'explique notamment par une meilleure connaissance de l'existence des médiateurs de l'énergie par les clients, par l'augmentation du nombre de fournisseurs et par une hausse du volume d'activité de façon générale.

Moins de 5 % des saisines (contre 7 % en 2019) concernent la pose du compteur Linky™. Ce faible pourcentage témoigne d'une relation client renforcée : les équipes Enedis et les entreprises partenaires, à l'écoute des clients, sont fortement mobilisées pour toujours mieux les accompagner et répondre à leurs questions.

Les délais de traitement continuent à diminuer, malgré le contexte sanitaire et la hausse du nombre des saisines, avec un délai moyen de 15,6 jours, contre 21 jours attendus (seuil fixé par le MNE). Ce délai était de 18,6 jours en 2019, et de 24,9 jours en 2018.

UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION ÉTENDU

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

Les enquêtes de satisfaction à chaud sont envoyées aux clients par email ou par sms, afin de recueillir leurs avis en quasi-temps réel, au plus proche de leur interaction avec Enedis.

Elles permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles. 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 son mécontentement, résoudre la difficulté et recréer de la confiance avec le client.

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

En 2020, le dispositif d'enquêtes « à chaud » a été élargi, permettant ainsi à un plus grand nombre de clients d'exprimer leurs attentes à l'égard d'Enedis :

- le périmètre des clients enquêtés a été étendu aux promoteurs immobiliers, aux aménageurs lotisseurs, ainsi qu'aux producteurs ;
- le périmètre des prestations intégrées aux indicateurs de satisfaction raccordement et hors raccordement présentés ci-après, a été étoffé. Ainsi, la satisfaction sur le « raccordement », qui correspondait – jusqu'à fin 2019 – à la satisfaction des clients relative à la prestation de 1ère mise en service, comprend – depuis début 2020 – également la satisfaction exprimée par les clients suite aux prestations de branchement provisoire et de modification de branchement. De la même façon, la satisfaction sur le « hors raccordement » comprenait la satisfaction sur les prestations de relevé, les autres interventions techniques et les mises en service sur installations existantes, elle comprend dorénavant en complément la satisfaction exprimée par les clients suite à une interaction avec un conseiller de l'accueil distributeur, à une intervention de dépannage et à une coupure programmée.

Le résultat de satisfaction « hors raccordement », avec prise en compte du nouveau périmètre, est globalement en augmentation avec un résultat de 83,5 % en 2020 (contre 82,1 % en 2019 à iso-périmètre).

Le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis demeurent les points les plus appréciés par les personnes interrogées qui valorisent également 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.

En ce qui concerne la satisfaction des clients particuliers et professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, 92 % de clients présents lors de la pose se déclarent satisfaits ou très satisfaits en 2020. Les clients apprécient la qualité du travail du technicien notamment pour la rapidité de la pose, son sérieux et son efficacité. Ce bon résultat découle des nombreuses actions engagées par Enedis auprès de ses clients, dont la mise en place d'une meilleure prévenance des clients dits « accessibles », c'est-à-dire, dont le compteur est situé à l'extérieur du logement.

Du fait de la crise sanitaire, le dispositif de prévenance client a été renforcé, avec notamment :

- des conseillers d'Enedis pour accueillir et répondre à toutes les questions et interrogations des clients, leur apporter des précisions et les rassurer ;
- un flyer accompagnant chaque courrier d'information, explicitant les mesures sanitaires mises en place dans le cadre de la pose ;
- une communication le jour de la pose par un SMS/courrier à destination de tous les clients pour leur annoncer la venue du technicien, afin que le client prenne des dispositions particulières supplémentaires s'il le souhaite.

Pour ne pas être redondants, les résultats de satisfaction globale présentés ci-dessous ne prennent pas en compte les résultats spécifiques au raccordement, ni à la qualité de fourniture.

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2020	Maille	Résultat local 2020
Clients « Particuliers »	85,8%	**Concession**	**84,7%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	79,8%	**Concession**	**74,3%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	85,9%	**Concession**	**78,0%**

A la maille de la concession la satisfaction globale des clients particuliers est stable et très proche de celle observée au niveau national ce qui témoigne de l'efficacité et de la robustesse des actions menées par les équipes pour que la culture client irrigue progressivement l'ensemble des métiers. Les axes de travail en cours concernent notamment la prévenance client.

Les résultats de la satisfaction globale à la maille de la concession pour les clients professionnels et les entreprises sont en dessous de ceux observés à la maille nationale. Les clients regrettent le manque de visibilité sur le traitement de leur demande et dans une moindre mesure, sont insatisfaits du délai de réalisation de leur prestation. Des actions sont actuellement en cours pour améliorer la satisfaction de ces clients. Elles concernent notamment le renforcement des actions de professionnalisation grâce à des ateliers et des accompagnements adaptés.

Concernant plus particulièrement les entreprises, il est à noter qu'à la maille de la concession le nombre de répondants est relativement faible ce qui rend le résultat peu significatif.

Indicateurs de satisfaction : raccordements (en %)

	Maille nationale 2020	Maille concession 2020
Clients particuliers	**86,8%**	**67,0%**
Clients professionnels *(<=36 kVA)*	**83,6%**	**75,3%**
Clients entreprises *(> 36 kVA)* C1-C4	**87,1%**	**82,4%**

La satisfaction des clients sur le raccordement reste un objectif majeur en Ile-de-France.

A la maille de la concession, si la dynamique est positive sur le segment des clients professionnels (+5,3 points par rapport à 2019) et celui des clients entreprises (+4,6 points par rapport à 2019), la satisfaction pour les clients particuliers est à la baisse en 2020 (-12,1 points par rapport à 2019).

En cohérence avec le nouveau Projet Industriel et Humain d'Enedis, la satisfaction des clients est désormais principalement abordée via le prisme des délais. L'objectif pour l'ensemble des unités d'Enedis étant à terme de diviser par deux le délai de raccordement. Dans ce cadre plusieurs axes de progression ont été identifiés :

- **pilotage des affaires** : gestion des grands jalons, renforcement des alertes, planification des affaires ;
- **outils / qualité des données** : fiabilisation de la saisie des données, gestion des affaires en attente, sensibilisation des équipes ;
- **simplification des processus** : refonte du parcours clients, expérimentation sur les 1ères mises en service télé-opérées.

Des enquêtes qualitatives et quantitatives complètent le dispositif d'enquêtes à chaud pour des populations spécifiques comme les bailleurs sociaux ou les mandataires de clients finaux, producteurs ou consommateurs.

Enedis organise, depuis 2016, une enquête auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis par laquelle les clients expriment notamment leur satisfaction sur la qualité de fourniture.

La méthode de calcul de la satisfaction de la qualité de fourniture a été modifiée en 2020 : les clients qui « ne se prononcent pas » ont été retirés.

Cette satisfaction est en augmentation pour les clients « Particuliers » avec 93,9 % (contre 93,4 % en 2019 à iso-méthode), pour les clients « Professionnels » avec 94,3 % (contre 92,3 % en 2019 à iso-méthode) et pour les Clients « Entreprises » C1-C4 avec 92,3 % (contre 90,9 % en 2019 à iso-méthode).

Indicateurs de satisfaction : qualité de fourniture (en %)	Maille nationale 2020	Maille Île-de-France 2020
Clients particuliers	**93,9%**	**95,3%**
Clients professionnels *(<=36 kVA)*	**94,3%**	**95,0%**
Clients entreprises *(> 36 kVA)* C1-C4	**92,3%**	**93,3%**

Par ailleurs, le dispositif d'enquête de satisfaction des fournisseurs a été renforcé, dans le cadre des objectifs de la politique clients d'Enedis de mieux répondre à leurs attentes. Les fournisseurs, qui étaient jusqu'à fin 2019 interviewés tous les deux ans, sont depuis l'été 2020 enquêtés de façon mensuelle afin qu'ils puissent exprimer leur ressenti sur la qualité des prestations réalisées, chaque mois écoulé.

Cette enquête, qui contribue à construire une relation de confiance et de proximité dans la durée avec les fournisseurs, est complétée par une enquête semestrielle destinée à analyser de façon plus fine, et sur un périmètre plus large, leur satisfaction et leurs attentes. Cette dernière enquête a été lancée fin 2020, les premiers résultats seront disponibles courant 2021.

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 fin 2021. Les particuliers, les professionnels et les collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA sont concernés.

Conformément aux décisions gouvernementales, la pose des compteurs Linky™ a été suspendue durant le premier confinement national (de mi-mars à mi-mai).

Dans le cadre de la reprise progressive des activités d'Enedis à partir du 11 mai et en concertation avec toutes les parties prenantes, le déploiement des compteurs a été relancé et s'est poursuivi dans le strict respect des mesures sanitaires mises en place, afin de préserver la santé des clients et des techniciens.

En fonction des besoins de chaque localité, le dispositif et la communication mis en place autour du déploiement ont été adaptés, afin d'accompagner sereinement les élus locaux et les clients. Le taux de satisfaction client a augmenté pendant cette période, ce qui a conforté Enedis sur le bon déroulement des opérations de pose.

Ainsi, malgré la suspension du déploiement entre mi-mars et mi-mai, les objectifs fixés par les autorités publiques de 80 % de clients équipés en 2020 ont été atteints et près de 6,4 millions de compteurs communicants Linky™ ont été déployés en 2020.



En 2020, plus de 4 Français sur 5

équipés du compteur Linky

Conformément aux éléments de calendrier, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas d'Avignon, Saint-Étienne, Bordeaux, Angers, Laval, Lyon, Perpignan, La Roche-sur-Yon, ou encore de Nice.

Ainsi, plus de 8 000 nouvelles communes ont été concernées par le déploiement en 2020.

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.

Une sécurité renforcée compte tenu de la situation sanitaire

La sécurité de ses clients, de ses salariés et des techniciens des entreprises prestataires est la priorité d'Enedis. Pour préserver leur santé, depuis le début de la crise sanitaire, Enedis et ses partenaires :

- respectent scrupuleusement les mesures de distanciation sociale ;
- mettent des masques à disposition de tous les techniciens d'intervention ;
- appliquent le balisage de la zone de travail pour éviter toute approche du chantier par un tiers à moins d'un mètre ;
- renforcent les conditions d'hygiène des zones de chantier, des outils et des protections de travail.

Cette attention accrue du respect des consignes sanitaires s'est ajoutée aux exigences de sécurité déjà existantes.

En effet, 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 est attachée 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 6 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2020, ce qui représente environ 300 000 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 continuent à planifier 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 reçoivent des supports de communication actualisés, tels que des affiches ou des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie et des réunions d'information sont également 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 clientèles 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. Ainsi, 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™, est mise à disposition des clients.



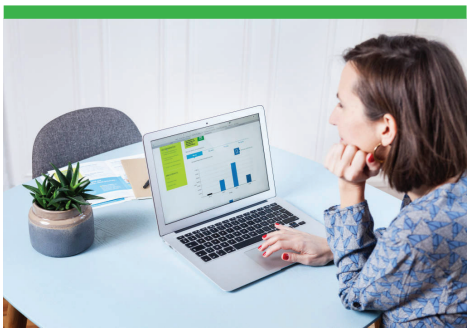
LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

Le compteur Linky™ a garanti la continuité de ses services pendant la période de confinement, en permettant certaines interventions techniques à distance (modifications contractuelles, mises en service suite à déménagements, diagnostics clients…). Ces opérations à distance (télé-opérations) ont évité de dépêcher des équipes sur place, pour la sécurité des clients et des salariés et prestataires d'Enedis, tout en répondant aux besoins urgents des clients.

En 2020, c'est en moyenne 1 million de prestations qui ont été réalisées à distance chaque mois pour les clients. Ces interventions à distance sont d'autant de déplacements physiques évités, engendrant un gain de temps, de CO_2 et un moindre coût économique.

Le compteur Linky™ engendre plus de confort pour les clients et une réelle amélioration de la qualité du service rendu, ainsi :

- 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 ;
- les factures sont désormais établies sur la base de la consommation réelle et non estimée.



En outre, le déploiement des compteurs communicants apporte des bénéfices de plus en plus concrets aux clients, en leur permettant de :

- mieux connaître et maîtriser leur consommation électrique : en consultant leurs données de consommation depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés » ;
- adopter des éco-gestes et mesurer les économies associées : selon l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), les économies d'électricité réalisées peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture d'électricité ;
- sélectionner une offre qui correspond le mieux à leurs habitudes de consommation, en proposant des prix réduits sur des plages horaires précises.

En 2020, ce sont près de 7 millions de Français qui suivent leur consommation d'électricité à partir des données Linky™.

Linky™ permet le développement de nouvelles offres de fourniture d'électricité

Les fournisseurs d'électricité peuvent également s'appuyer sur les fonctionnalités des compteurs communicants pour développer de nouveaux services ou proposer de nouvelles offres, dont des offres d'électricité verte.

En 2020, ces offres se sont développées : une vingtaine d'offres de fournisseurs utilisent des fonctionnalités du compteur communicant pour proposer des formules innovantes à leurs clients. Par exemple :

- calendriers de consommation originaux (offres « week-end », « heures super creuses ») ;
- services d'analyse et de suivi de la consommation ;
- services d'aide à l'autoconsommation individuelle ou collective ;
- offres à prix fixe.

NOUVEAU

Un développement des services « aval compteur » pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

Un écosystème de plus en plus dynamique se crée autour des données des compteurs Linky™. En 2020, des acteurs très variés (entreprises, fournisseurs, start-up, etc.) ont commencé à proposer des services aux ménages français, à partir de leurs données de consommation détaillées, sous réserve de leur accord. L'émergence de ces services contribue à rendre les bénéfices de Linky™ plus perceptibles pour l'utilisateur, en l'accompagnant dans une meilleure maîtrise de l'énergie et dans la transition énergétique. Par exemple, certains acteurs s'appuient sur les données des compteurs Linky™ pour réaliser une analyse des consommations des logements afin de proposer aux clients des leviers d'action pour réduire leur consommation d'énergie.

En 2020, Enedis a mis en place un DATA Challenge, en association avec GRDF, pour mettre en lumière ces nouvelles solutions « aval compteur » proposées par des tiers. Ce concours, impulsé par le ministère de la Transition écologique et l'Ademe, a réuni une trentaine de candidats aux profils variés et a permis de faire une démonstration concrète des offres qui se développent autour de Linky™, au bénéfice des consommateurs.



LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Au-delà des avantages offerts aux clients, Enedis, en qualité de concessionnaire, se doit de moderniser le réseau public d'électricité :

- pour assurer la continuité de la fourniture d'électricité : grâce aux remontées du système Linky™, les incidents sur le réseau sont identifiés et résolus plus rapidement : chaque mois, plus de 1 500 incidents réseau sont détectés automatiquement ;
- pour adapter le réseau public d'électricité aux nouveaux besoins et usages énergétiques de tous : développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ces évolutions génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. L'installation de compteurs communicants contribue à cette modernisation et est un outil essentiel à la réussite de la transition énergétique.

Linky™ accélère le développement des énergies renouvelables et de l'autoconsommation individuelle et collective



95 % des installations de production d'énergies renouvelables sont raccordées au réseau public de distribution. En donnant des informations plus précises sur le fonctionnement du réseau, Linky™ facilite l'intégration des énergies renouvelables. Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique pour les producteurs d'électricité : depuis 2017, Enedis installe des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer et injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité ainsi produite à partir d'énergie renouvelable.

Le développement de l'autoconsommation est concomitant de celui des compteurs communicants : en 2015, nous comptions à peine 3 000 clients autoconsommateurs sur le réseau. À la fin de l'année 2020, nous comptons plus de 95 000 installations en autoconsommation. 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.

Linky™ s'illustre dans le développement de l'autoconsommation collective qui permet à un groupe de consommateurs et de producteurs de s'associer autour d'un projet commun de production d'électricité renouvelable et locale. Il peut s'agir d'une opération au sein d'un même bâtiment ou d'une opération à un périmètre étendu sur le réseau basse tension (au maximum 2 km peuvent séparer les participants les plus éloignés, avec une production ne dépassant pas 3 MW). Le compteur communicant est indispensable à ces opérations : il permet à Enedis, avec les courbes de charges qu'il délivre à pas de temps de 30 minutes, d'affecter la part de production locale à chacun des participants consommateurs, selon des clés de répartition communiquées par la personne morale organisatrice de l'opération.

Ainsi, tous les participants à l'opération bénéficient d'une garantie d'alimentation en électricité de qualité, et conservent la liberté de choisir leur fournisseur pour le complément en électricité (apport hors de la production locale) dont ils ont besoin.

À fin 2020, 41 opérations d'autoconsommation collective sont en service, avec un peu plus de 500 consommateurs et près de 80 producteurs.

Linky™, un allié pour la mobilité électrique



Le compteur Linky™ présente également des avantages pour les utilisateurs de véhicules électriques : à fin 2020, près de 458 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables circulent en France. Pour les propriétaires de ces véhicules, le nouveau compteur permet de faire des économies sur leur recharge, car il donne accès à de nouvelles offres sur mesure et au suivi précis des consommations.

De plus, Linky™ est un outil pour piloter de façon intelligente la recharge des véhicules électriques, notamment en fonction de la production des énergies renouvelables, des habitudes des conducteurs et du prix de l'électricité.

MON ÉCLAIRAGE PUBLIC
Un service Enedis

Avec Linky™, Enedis accompagne les collectivités territoriales et tous les acteurs engagés dans la transition écologique dans les territoires

Le nouveau compteur constitue un outil intéressant pour les collectivités territoriales, en leur qualité d'autorités concédantes, d'aménageurs du territoire ou de clientes.

Ainsi, Enedis leur propose des solutions innovantes comme le service « Mon Éclairage public ». Ce service d'alertes permet de détecter les anomalies de leur circuit d'éclairage public en exploitant les données quotidiennes collectées grâce aux compteurs Linky™.

Chaque nuit, les données de consommation de tous les points d'éclairage public équipés de compteurs communicants Linky™ sont remontées et analysées le lendemain par le système d'information d'Enedis. La consommation d'une journée à l'autre étant similaire pour l'éclairage public, toute rupture à la baisse ou à la hausse est ainsi identifiée. La collectivité est informée d'une suspicion de panne dès le lendemain matin par une alerte mail. La collectivité peut ainsi localiser, analyser, et suivre l'ensemble de ces alertes.

Ce service, coconstruit avec les collectivités territoriales, est expérimenté avec succès depuis 2018 auprès d'AODE, de métropoles, de communautés de communes et de communes. Grâce à ce service, les collectivités gagnent en réactivité et améliorent la maintenance de l'éclairage public. En 2020, le nombre de points de livraison (PDL) analysés a été multiplié par quatre : ce sont près de 49 000 PDL qui sont analysés chaque matin dans 48 départements.

Avec Linky™, les collectivités territoriales 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)

	2020
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**83,4%**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**581 817**
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	**63**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**569 303**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**22 880**

* PDL : Point de livraison.
** Cumul de PDL résidentiels et professionnels en soutirage (C5 Particuliers et Professionnels) et en injection (P4 Particuliers et Professionnels) ouverts à tous les services Linky™ et qui sont associés à un compte client permettant ainsi la visualisation des données de consommation et/ou de production.

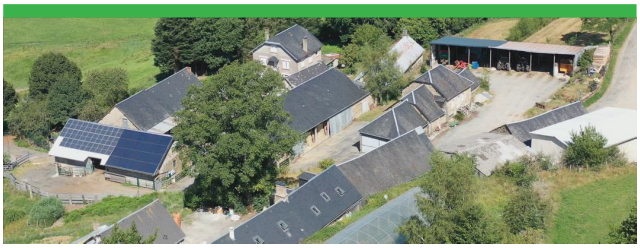
NOUVEAU

La refonte complète du compte client particulier, mis en ligne début mars 2020, propose, en plus de nouveautés graphiques et ergonomiques, une toute nouvelle cinématique de création de compte. Celle-ci devient instantanée et ne nécessite plus de délai d'activation. Par ailleurs, une fois le compte créé, le client « internaute » peut associer autant de PDL dont il est titulaire en consommation comme en production, et gérer tous ses PDL avec ce seul compte (alors qu'auparavant, il devait créer un compte par PDL).

Afin que les clients puissent visualiser dans leur compte les données mesurées par le ou les compteur(s) (consommation et/ou production), les clients doivent associer à ce compte un ou plusieurs PDL ouvert(s) à tous les services Linky™. Les clients n'ont pas accès à ces informations pour le ou les PDL ne disposant pas d'un compteur Linky™ ouvert à tous les services.

Ils témoignent des bénéfices de Linky™

Innover pour renforcer la sécurité de l'alimentation électrique dans les zones rurales : le Corrèze Resilient Grid



Dans le hameau de Nespoux, en cas de coupure sur le réseau et grâce à Linky™, c'est la production solaire qui prend le relai pour alimenter le village.

« L'idée est qu'en cas de coupure on puisse restituer de l'énergie produite par des hangars photovoltaïques pour sécuriser l'alimentation du bourg. Il s'agit d'un projet important du Contrat de Transition écologique qui permet de tester des solutions innovantes dans une zone rurale. » - Pascal Coste, président du conseil départemental.



La première autoconsommation collective à périmètre étendu des Hauts-de-France

À Burbure (Pas-de-Calais), 100 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit de la nouvelle mairie. Ces panneaux permettront d'alimenter une dizaine de bâtiments communaux en énergie renouvelable.

« Nous avons bénéficié de l'expertise d'Enedis et de son expérience sur l'autoconsommation collective. Enedis s'est également engagée à nous transmettre l'ensemble des données de consommation des bâtiments concernés. Tout cela est rendu possible par la présence du compteur communicant Linky qui permet de comptabiliser en quasi-temps réel les données sur l'électricité produite et celle consommée. » - René Hocq, maire de Burbure.

En Champagne-Ardenne, la mobilité verte se fait intelligente grâce à Linky™



Grâce au système Linky™, les propriétaires de véhicules électriques peuvent maîtriser leur charge, en connaître les origines, et adapter en conséquence leurs usages.

« Nos usagers peuvent ainsi connaître et maîtriser leur consommation, en sachant d'où vient l'électricité produite et faire ainsi le choix de «verdir» leur recharge ! » - Jérémy Dupuy, maire de Villers-Semeuse.

3.5. La facilitation des démarches de raccordement



Enedis a lancé son Projet industriel et humain 2020-2025. Au cœur de ses engagements, celui de réduire de moitié le délai de raccordement des clients d'ici à fin 2022. Pour y parvenir, Enedis a engagé la refonte des parcours raccordement sur l'ensemble des segments clients. Sera également renforcé l'accompagnement des clients *business to business* (B2B) par la mise à disposition d'interlocuteurs dédiés qui gèreront de bout en bout le projet de raccordement du client.

En 2020, quatre parcours raccordement ont été refondus (particuliers, professionnels, entreprises, grands producteurs BT > 36 kVA). Le dispositif spécifique d'interlocuteur raccordement sur le segment des clients professionnels est également déployé depuis l'été 2020 sur l'ensemble des territoires.

Une année atypique marquée par une crise sanitaire sans précédent

La pandémie de Covid-19 a conduit Enedis à devoir adapter son activité raccordement tout au long de l'année 2020. Pendant la période du premier confinement (mi-mars à mi-mai), seuls les raccordements demandés par la puissance publique et reconnus de service essentiel pour la nation ont pu être réalisés. Dans le même temps, Enedis s'est organisée afin de maintenir l'activité de traitement des demandes de raccordement.

Dans le cadre du plan de reprise des activités, mis en œuvre dès le 11 mai, les équipes en charge des raccordements d'Enedis et de ses entreprises prestataires, se sont fortement mobilisées. Ainsi, l'activité de raccordement des consommateurs a été supérieure de 9 % au second semestre 2020 par rapport à celle sur la même période en 2019, de même que celle concernant les producteurs, qui a été supérieure de 37 % au second semestre 2020 par rapport à celle sur la même période l'année précédente. Ces résultats sont également le fruit d'une préparation méticuleuse de programmation des chantiers n'ayant pu être réalisés pendant le premier confinement.

Lors du second confinement (novembre à mi-décembre), l'ensemble de l'activité de raccordement a pu être maintenue en appliquant et adaptant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés, des prestataires et des clients.

Par ailleurs, dans ce contexte particulier, Enedis a soutenu ses entreprises prestataires de travaux par différents leviers : la prise en charge partielle des surcoûts Covid sur la période allant de mai à septembre 2020, l'accélération du règlement des factures pour les TPE et PME et le redémarrage de l'activité dès la fin de la première période de confinement.

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. Ce service connaît un franc succès depuis son ouverture, illustré par le nombre de simulations réalisées en ligne par les clients, 1 000 en moyenne par mois sur l'année 2020. Il s'est enrichi avec l'arrivée de la version HTA, en janvier 2021 pour les raccordements producteurs. Il sera étendu aux consommateurs HTA début 2021.

Le site « Enedis-Connect » est dédié aux demandes et suivi des raccordements à la fois en soutirage et en injection d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Le site « Enedis-Connect » permet aux clients particuliers et professionnels de saisir leurs demandes de raccordement ≤ 36 kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets. Les clients peuvent

effectuer certains actes tels que le paiement en ligne. De même, les comptes « partenaires » permettent aux clients de suivre sur un même espace l'ensemble de leurs demandes de raccordement. En 2020, les formulaires de demande de raccordement ont été simplifiés. Il devient également possible de faire une demande en soutirage et en consommation sur un même formulaire.

Le portail Raccordement Marché d'affaires (PRACMA) est dédié aux demandes et suivis des projets de raccordement en soutirage et injection d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA)

Ce portail s'adresse aux clients des segments *business to business* (B2B) : entreprises, collectivités territoriales, promoteurs, aménageurs, lotisseurs, grands producteurs, ainsi qu'aux clients individuels.

Chaque client a la possibilité de déposer en ligne sa demande de raccordement. Un espace dédié lui donne accès au suivi de l'avancement de sa demande et lui permet de recevoir des notifications par mail ou SMS sur les principaux jalons du projet. Les documents contractuels peuvent tous être signés de manière électronique.

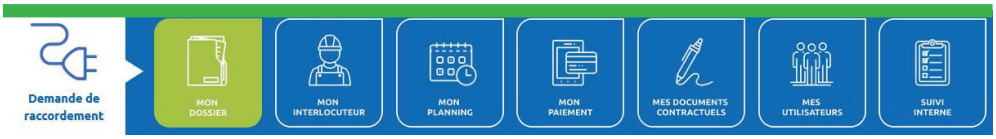
Les collectivités territoriales bénéficient, si elles le souhaitent, *via* le portail, de la réception de leurs factures dématérialisées.

Depuis avril 2020, une nouvelle version du PRACMA, dont l'ergonomie a été totalement repensée, offre un parcours digital simplifié de bout en bout. Elle intègre également une nouvelle fonctionnalité d'aide en ligne qui permet la mise en relation avec un conseiller pour remplir sa demande en cas de difficultés. Enfin, il est proposé en fin de parcours, une enquête de satisfaction « à chaud » avec la possibilité de déposer des *verbatim*. Ces éléments apportent de précieux retours à Enedis pour continuer d'améliorer l'expérience client.

Une orientation plus intuitive selon le projet du client :



Une visualisation simplifiée de l'avancement de son projet de raccordement :



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

Conformément au calendrier prévu, l'accueil centralisé national des demandes de raccordement des installations de production BT > 36 kVA et < 250 kVA mis en place à Aix-en-Provence, a été étendu à l'ensemble du territoire national depuis le 1er mars 2020. Ainsi, tous 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 le développement des énergies renouvelables.

Par ailleurs, Enedis a achevé, en mai 2020, la mise en place au niveau national de sept Agences Raccordement Grands Producteurs (ARGP) dédiées à l'activité de raccordement des grands producteurs HTA. Ces agences développent leur expertise et leurs pratiques harmonisées pour toujours mieux accompagner le raccordement des installations de production de forte puissance et ainsi contribuer à la réussite de la transition énergétique dans les territoires.

Mise en service simplifiée des installations de production d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

NOUVEAU

Depuis mi-2020, la mise en service des installations de production en autoconsommation pour leurs sites équipés d'un compteur communicant Linky™ est réalisable sans nécessité d'une prise de rendez-vous avec un technicien d'Enedis. La télé-opération de la relève de l'ensemble des index du compteur, ainsi que la reprogrammation de celui-ci en « mode producteur » a été généralisée. Ainsi, pour 70 % des producteurs autoconsommateurs, la mise en service est possible en 24 heures ! Ces évolutions majeures permettent d'offrir aux clients un parcours totalement digitalisé.

Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux de raccordement électrique (article L. 342-2 du Code de l'énergie) pour les consommateurs et les producteurs : premières mises en œuvre

Après une première année de construction du dispositif et de concertation pour la mise à jour de la Documentation Technique de Référence d'Enedis, ce dispositif a été ouvert à l'ensemble des clients individuels dès le début de l'année 2020.

Une très forte demande sur le segment des consommateurs a été enregistrée en début d'année, puis les demandes se sont taries pendant le confinement et ont repris au deuxième semestre 2020, en très grande majorité sur le segment des producteurs.

Les demandes de raccordement selon ce dispositif, qualifiées et instruites par Enedis en 2020, se répartissent de la façon suivante :

Segment	Consommateur BT < 36kVA	Consommateur HTA & BT> 36 kVA	Producteur BT< 36 kVA	Producteur HTA & BT > 36 kVA
Total	45	44	2	35

Seules les demandes HTA des producteurs ont conduit à l'acceptation de la délégation de travaux (contrat de mandat) ; ces acteurs étant plus expérimentés dans la gestion de ce type de travaux et de contrat.

Les autres demandes, principalement celles provenant des consommateurs, n'ont pas abouti pour les raisons suivantes :

- les demandes de réalisation des travaux ne portaient pas sur des travaux en domaine public ;
- les travaux n'étaient pas éligibles au dispositif Essoc (renforcement de réseau, client multiples à raccorder, etc.) ;
- la différence de coûts entre les deux options : travaux réalisés et facturés par Enedis et travaux réalisés et payés par lui à des prestataires ;
- les responsabilités liées à la réalisation des travaux (garanties bancaires, assurances, appels d'offres conformes aux règle de la commande public, etc.).

Cette première année de mise en œuvre du dispositif de la loi « ESSOC » a été mise à profit par Enedis pour faire évoluer les portails de raccordement afin notamment d'apporter plus de lisibilité et de compréhension sur les travaux concernés par l'article L. 342-2 du Code de l'énergie, professionnaliser ses salariés pour répondre à ces demandes et améliorer ainsi l'accompagnement des acteurs du raccordement (bénéficiaire du raccordement et son mandataire) souhaitant recourir à ce dispositif.

Préparation de la version 6.2 du barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité

Au cours de l'année 2020, Enedis a poursuivi le travail d'adaptation du barème de facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis version 6.1, en lien avec la Commission de régulation de l'énergie.

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

À l'issue de la phase de concertation, la nouvelle version 6.2 sera mise en application courant 2021.



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

Le déploiement des mobilités durables, et de la mobilité électrique en particulier, sont des nouveaux champs de coopération d'Enedis avec les territoires. La loi d'orientation des mobilités (dite LOM) du 24 décembre 2019 donnait, dès le début de l'année 2020 à Enedis, l'opportunité de se positionner en partenaire de premier plan auprès des nouvelles autorités organisatrices de la mobilité, les collectivités territoriales et les syndicats d'énergie, pour participer à l'élaboration des schémas directeurs de développement d'implantation des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE).

Suite à la loi LOM et à son arrêté d'application du 12 mai 2020, les raccordements aux réseaux publics d'électricité de certaines stations d'IRVE et de véhicules hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes font l'objet d'une prise en charge par le TURPE

de 75 % respectivement jusqu'au 31 décembre 2021 et jusqu'au 31 décembre 2022. Dans le cadre d'un schéma directeur de développement des IRVE établi par une autorité organisatrice de la mobilité, cette échéance est portée au 31 décembre 2025. Dès la publication (27 mai 2020) dudit arrêté, Enedis a déployé ces nouvelles dispositions au travers de ses portails raccordement et auprès des collectivités locales afin de faciliter leur mise en œuvre.

Enedis, souhaitant devenir le service public préféré des français au service de la transition écologique dans les territoires, s'inscrit ainsi pleinement dans les objectifs du plan de relance automobile lancé par le Gouvernement à l'été 2020 et participe activement à la Task Force interministérielle pour le développement des infrastructures de recharge, en particulier pour les équipements en résidentiel collectif, les bornes de recharge en voirie, et les stations de recharge sur autoroutes.

Dans le même temps, en 2020, Enedis a poursuivi sa collaboration avec tous les territoires, ruraux comme urbains, pour coconstruire des projets de mobilité et mettre 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. Enedis soutient également le développement de la mobilité à « hydrogène vert », produit à partir de l'électrolyse de l'eau à haute température. Enedis se positionne comme un facilitateur *via* l'accompagnement de projets innovants, la coconstruction de solutions globales de mobilités en régions, le raccordement des stations, etc. Ce positionnement comprend la collaboration nécessaire en amont avec les acteurs industriels engagés sur la mobilité hydrogène. On compte ainsi, tout cas d'usage confondu, près de 200 projets en cours d'élaboration.

Enfin, Enedis favorise le développement du marché de la mobilité électrique grâce à l'utilisation des compteurs Linky™ pour le pilotage des bornes.

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 Banque des territoires ; les filières de constructeurs (la Plateforme Automobile) ; les professionnels de l'immobilier (la Fédération des promoteurs immobiliers, FNAIM, UNIS) ; les équipementiers (le GIMELEC) ; et est fortement engagée au sein de l'AVERE (Association pour le développement du véhicule électrique), ainsi qu'auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Le programme Mobilité électrique d'Enedis participe, au côté de ces acteurs et d'autres parties prenantes de l'écosystème, à l'élaboration de nouvelles solutions pour une mobilité électrique intelligente. Ainsi en 2020, à titre d'illustration, dans le cadre du projet aVEnir, une quinzaine de sites ont été identifiés par Enedis, PSA, Renault, Schneider Electric, Electric 55 Charging, Izivia et Total pour participer aux expérimentations de recharges intelligentes. Au total, ce sont plus de 250 points de charge, déjà installés sur des sites en voirie, en centre commercial, ou sur des sites d'entreprises, qui accueilleront tout ou partie des expérimentations sur le pilotage intelligent, pendant la période 2020-2022.

Par ailleurs, en décembre 2020, Enedis a publié un nouveau rapport sur le « Pilotage de la recharge de véhicules électriques », téléchargeable sur Enedis.fr, dans lequel elle démontre aux travers de cas d'usages spécifiques que le pilotage de la recharge des véhicules électriques peut être générateur de valeur, qu'il offre des opportunités dès aujourd'hui pour l'utilisateur final, comme pour l'écosystème électrique et ses parties prenantes à plus long terme.

Enfin, la conversion « en tout électrique » de la flotte d'Enedis est l'une des actions concrètes en faveur de la lutte contre la pollution atmosphérique et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

L'électrification de la flotte d'Enedis s'accélère et concernera progressivement tous ses métiers. À fin 2020, la flotte d'Enedis comptait 2 913 véhicules électriques, soit 15,5 % de sa flotte totale.

Enedis contribue activement à atteindre les objectifs fixés dans le cadre du projet EV100, initiative mondiale pour la mobilité électrique en entreprise, et 100 % des véhicules de société (légers) de la flotte d'Enedis seront électriques en 2030.

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2021

L'évolution de l'Espace Entreprises

En 2021, les clients Entreprises pourront bénéficier de nouveaux services, tels que :

- 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 ils sont titulaires ;
- visualiser de manière graphique leur consommation ou leur production sur les PRM dont ils sont titulaires.

AIR (Alerte Incident Réseau)

Des fonctionnalités complémentaires ont été développées pour les grands producteurs et seront proposées début 2021.

En complément, Enedis a engagé en 2020 des évolutions sur son système d'information afin d'être en capacité d'informer automatiquement tous les clients qui sont touchés par un incident survenant sur le réseau HTA qu'elle exploite. Les premières fonctionnalités seront déployées courant 2021 : notification en temps réel lors de la détection d'un incident, puis en fin d'incident. Ces fonctionnalités seront enrichies par la suite.

Évolution du site 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 2021.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

En 2021, la refonte des accueils d'Enedis proposera aux clients un parcours unique par segment, simplifié et digitalisé, grâce à de nouveaux canaux d'accès. Des tests en régions ont déjà démarré.

L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2021

L'année 2021 marquera la fin du déploiement en masse des compteurs Linky™ : l'installation des nouveaux compteurs se poursuivra avec le même niveau d'exigence, de sécurité et de qualité, sur l'ensemble des territoires (4 000 nouvelles communes seront concernées), pour permettre à 35 millions de foyers français de bénéficier de nouveaux services à la fin de l'année 2021.

L'infrastructure développée autour des compteurs Linky™ permettra d'intégrer de nouvelles évolutions (nouvelles offres et de nouveaux services) et de nouveaux usages émergeants, au bénéfice des consommateurs et des collectivités.

ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2021

Évolution d'Enedis-Connect

Pour renforcer davantage l'expérience digitale de ses clients, Enedis a lancé un projet de refonte de l'ergonomie d'Enedis-Connect avec une livraison prévue à l'été 2021.

Évolution du portail PRACMA

En 2021, Enedis prévoit de proposer le paiement en ligne par carte bancaire.


58,4 minutes HIX et hors RTE* : un critère B national satisfaisant, un très bon résultat du fait d'un contexte climatique favorable.
* Hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE.

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 les éléments financiers d'exploitation de la concession comprenant d'une part, les méthodes et les éléments de calcul retenus pour la détermination des produits et charges et, d'autre part, au titre de la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, les rubriques de produits et de charges liées à l'exploitation courante de la concession.

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	2019	2020
Chiffre d'affaires		263 727	**266 785**
Recettes d'acheminement	1	246 373	**251 287**
Dont clients HTA		42 041	**40 336**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		159 246	**168 417**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		44 796	**42 278**
Dont autres		289	**256**
Recettes de raccordements et prestations		13 068	**12 430**
Dont raccordements	2	9 881	**9 740**
Dont prestations	3	3 187	**2 690**
Autres recettes	4	4 286	**3 068**
Autres produits		38 784	**35 674**
Production stockée et immobilisée	5	23 341	**21 179**
Reprises sur amortissements et provisions	6	13 710	**13 205**
Reprises sur amortissements		126	**183**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		126	**183**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		13 584	**13 022**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		385	**773**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		13 198	**12 249**
Autres produits divers	7	1 733	**1 289**
Total des produits		**302 511**	**302 459**

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

	Cf. Note	2019	2020
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		117 010	**112 920**
Accès réseau amont	8	54 004	**51 537**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	14 972	**16 727**
Redevances de concession	10	3 509	**4 507**
Autres consommations externes	11	44 525	**40 150**
Matériel		12 617	**10 635**
Travaux		3 612	**4 000**
Informatique et télécommunications		4 910	**5 008**
Tertiaire et prestations		8 896	**8 214**
Bâtiments		6 774	**6 850**
Autres achats		7 716	**5 443**
Impôts, taxes et versements assimilés		14 756	**15 377**
Contribution au CAS FACÉ	12	7 883	**7 949**
Autres impôts et taxes	13	6 872	**7 429**
Charges de personnel	14	33 125	**34 730**
Dotations d'exploitation		53 713	**54 691**
Dotation aux amortissements DP	15	24 784	**25 956**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		15 038	**14 865**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		9 745	**11 090**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	2 923	**673**
Autres dotations d'exploitation	17	26 007	**28 062**
Autres charges	18	8 329	**8 580**
Charges centrales	19	13 765	**14 210**
Total des charges		**240 699**	**240 509**

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

	Cf. Note	2019	2020
Montant	20	61 812	**61 950**

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

Contribution à l'équilibre (*en k€*) (Concession)

	2019	**2020**
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	61 812	**61 950**
Charge supplémentaire	39 715	**39 699**
Produit supplémentaire	0	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**22 098**	**22 251**

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 2020 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 2020, entre la clôture de l'exercice 2020 et celle de l'exercice 2019 (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 2020.

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 2020.

Malgré la hausse des investissements de raccordement sur la concession du SIGEIF en 2020, les recettes ad hoc sont stables car certains soldes de facturation auprès des clients ont été réalisés début 2021.

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 2020.

La diminution de cette rubrique est notamment due à la réduction des activités pendant les confinements de l'année 2020 liés à la crise sanitaire.

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 2020.

La crise sanitaire a généré une diminution de l'activité impactant cette rubrique, notamment en raison d'une moindre facturation des fraudes à l'énergie et des déplacements d'ouvrages.

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 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 2020.

Cette rubrique affiche une diminution de 9% en raison de moindres achats de matériel à la plateforme Serval en 2020. Par ailleurs, les heures de main d'œuvre du personnel Enedis imputées sur les chantiers sont restées quasiment stables.

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.

À noter qu'en 2020, la quasi-totalité des « autres reprises d'amortissements » est reclassée en « autres natures de reprises de provisions ». Afin de faciliter la comparabilité des exercices, ce reclassement est également réalisé sur 2019.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

La rubrique « reprises d'amortissement de financement du concédant » affiche une hausse de 57 k€ (soit 45%). Cette évolution est essentiellement liée à une augmentation des reprises au titre des canalisations HTA pour 38 k€ et des canalisations BT pour 40 k€. Inversement, les reprises concernant les comptages non localisés ont diminué de 38 k€.

La rubrique « reprises de provisions pour renouvellement » affiche une hausse de 388 k€ (soit 101%). Cette variation est essentiellement liée aux hausses des reprises au titre des canalisations HTA pour 263 k€ et des canalisations BT pour 220 k€. Inversement, les reprises concernant les postes HTA/BT ont diminué de 115 k€.

La rubrique « reprises d'autres catégories de provisions » affiche une diminution de 950 k€ (soit -7%) sur la concession du SIGEIF. Cette baisse est due à l'enregistrement ponctuel en 2019 d'une reprise de provision au titre d'un rattrapage de la contribution d'Enedis au Fond de Péréquation de l'Electricité (FPE) sur la période 2012-2018 (une provision pour risques et charges ad hoc avait été enregistrée en 2018).

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 2020.

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 2020.

La diminution de cette rubrique est à mettre en regard de la baisse des volumes acheminés essentiellement due au ralentissement de l'activité économique liée à la crise sanitaire.

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, ainsi que les certificats de capacité associés. 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 2020.

L'augmentation de cette rubrique est notamment liée à la hausse du prix d'achat des pertes en 2020.

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 2020.

L'augmentation de cette rubrique est due, suite à la signature du nouveau contrat de concession le 18 octobre 2019, à la revalorisation de la redevance de fonctionnement (R1) qui passe de 883 k€ en 2019 à 1 647 k€ en 2020 et dans une moindre mesure à celle de la redevance d'investissement (R2) qui passe de 2 626 k€ en 2019 à 2 860 k€ en 2020 (cf. détails au chapitre 4.3 – Les flux financiers de la concession).

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'électricité 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 2020.

La rubrique « matériel » affiche une diminution de 1 982 k€ (soit -16%) à cause de la crise sanitaire qui a engendré moins d'activité en 2020 et par conséquent moins d'achats de matériels.

La rubrique « travaux » affiche une augmentation de 388 k€ (soit 11%). Cette évolution est notamment due aux réparations définitives des incidents dont le prix a augmenté pour prendre en charge les contraintes liées à la crise sanitaire ainsi qu'aux traitements d'incidents sur les postes sources.

La rubrique « tertiaire et prestations » affiche une diminution de 682 k€ (soit -8%). Cette évolution est essentiellement liée à une diminution des dépenses d'intérim ainsi que des frais de transport et déplacement du personnel Enedis.

La rubrique « autres achats » affiche une diminution de 2 273 k€ (soit -29%). Cette évolution est liée à l'enregistrement ponctuel en 2019 d'un rattrapage au titre du Fond de Péréquation de l'Electricité portant sur les années 2012 à 2018 (cf. note 6). Cette opération n'a pas été reconduite en 2020.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

Enedis contribue à hauteur de 93 % 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 2019) + (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 2019).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

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 2020.

L'augmentation de cette rubrique est notamment liée à l'augmentation de la taxe d'apprentissage qui était nulle en 2019 mais est de nouveau appliquée en 2020 conformément à la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018.

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 2020.

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 2020.

La rubrique « amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers » affiche une augmentation de 1 345 k€ (soit 14%). Cette évolution est essentiellement liée à une hausse concernant les canalisations HTA souterraines pour 1 920 k€. Cette hausse est atténuée par une baisse de 354 k€ au titre des ouvrages collectifs de branchement et de 313 k€ au titre des comptages non localisés.

La hausse d'amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers imputée aux canalisations HTA souterraines est due à l'intégration de réseaux relevant du Régime d'Alimentation Générale (RAG) d'une valeur brute totale de 5 164 k€, financés à hauteur de 1 604 k€ par Enedis et de 3 560 k€ par l'autorité concédante. Ce réseau portait les amortissements de 437 k€ sur le financement d'Enedis et de 1 691 k€ sur le financement de l'autorité concédante.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

Pour la concession, conformément au contrat de concession en vigueur, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages, cependant un correctif d'inventaire peut potentiellement générer un recalcul de dotation.

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 2020.

La variation de cette rubrique est essentiellement due à l'enregistrement en 2020 de provisions pour risque d'impayés.

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 2020.

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 2020.

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	248 403	2 884	Au prorata du localisé	1,4%
Raccordements	9 740	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Prestations	2 687	4	Au prorata du localisé	1,6%
Autres recettes	107	2 961	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Production stockée et immobilisée	12 284	8 895	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Reprise sur amortissements et provisions	956	12 249	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	183	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	773	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	12 249	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres produits divers	26	1 263	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	51 537	Au prorata des consommations	14,5%
Achats d'énergie	0	16 727	Au prorata des consommations	14,5%
Redevances de concession	4 507	0	Non applicable	-
Matériel	5 351	5 284	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	12,7%
Travaux	3 413	587	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Informatique et télécommunications	0	5 008	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Tertiaire et prestations	0	8 214	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Bâtiments	0	6 850	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres achats	640	4 803	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Contribution au CAS-FACÉ	7 949	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	14,9%
Autres impôts et taxes	3 324	4 105	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Charges de personnel	6 903	27 827	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	13,8%
Dotation aux amortissements DP	25 956	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	14 865	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	11 090	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Dotation aux provisions pour renouvellement	673	0	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres dotations d'exploitation	0	28 062	Au prorata du nombre de clients	15,6%
Autres charges	2 503	6 077	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.

Eléments exceptionnels *(en k€)* (Concession)

	2020
Produits	**4 156**
Charges	**4 295**
Produits - charges	**-139**

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 des délibérations de la CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 *bis* HTA-BT) et du 21 janvier 2021 (TURPE 6 HTA-BT).

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 des délibérations de la CRE du 28 juin 2018 et du 21 janvier 2021 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2020 et 2021

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.

Pour 2021, la CRE a estimé le montant prévisionnel des charges d'accès au réseau public de transport sur la base notamment :

- de l'évolution prévisionnelle du TURPE HTB prévue par la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 6 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 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

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

	2020	2021	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 660	3 617	*-1.2%*

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.

Pour 2021, la CRE a estimé le montant prévisionnel des achats de pertes sur la base des estimations de volumes acheminés et de coûts de l'énergie présentées par Enedis qui tiennent notamment compte des effets de la crise sanitaire liée à la Covid-19. S'agissant des volumes, la trajectoire des volumes de pertes résulte des effets conjugués de la hausse des pertes techniques résultant du développement de la production décentralisée et de la baisse des pertes non techniques permise par le déploiement des compteurs évolués.

Les montants prévus pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

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

	2020	2021	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	952	1 238	*30.0%*
Dont achats de perte	892	1 202	*34.8%*

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 5 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 2019 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 des charges d'Enedis au cours de la période tarifaire.

Les montants prévus pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 743	4 613	*-2.7%*
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-687	-755	*9.9%*

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement prévues pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivantes :

Recettes d'acheminement (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13 858	14 058	*1.4%*

NB : Comme le précise la délibération du 21 janvier 2021, la prévision de recettes au titre de 2021 est notamment fondée sur une évolution du TURPE au 1er août 2021 de + 0,91 %.

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™ et des transformateurs HTA-BT.

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 en 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'affaires) et en 2019 à la finalisation du dénombrement et de la localisation des colonnes montantes 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 montantes 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 montantes électriques et de mettre en place une gestion individualisée des nouveaux ouvrages.

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 ».

Dans le cadre de l'individualisation des colonnes montantes électriques, 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 et de procéder à un changement d'estimation dans ses comptes au 31 décembre 2019 pour l'ensemble des colonnes montantes électriques.

À compter de 2020, les dotations aux amortissements des colonnes montantes électriques sont calculées sur leur durée de vie résiduelle sur la base d'une durée totale de 60 ans.

L'article 176 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN), a clarifié le régime juridique des colonnes montantes électriques :

- les colonnes montantes électriques mises en service avant la publication de la loi ELAN appartiennent au Réseau Public de Distribution d'électricité (RPD), à l'issue d'un délai de deux ans, soit au 24 novembre 2020, hors revendication de la propriété de ces ouvrages par les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels ils sont situés. Le transfert est effectué à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau ;
- les colonnes montantes électriques mises en service depuis la publication de la loi ELAN appartiennent au RPD ;
- Enedis n'est tenue à aucune obligation financière liée aux provisions pour renouvellement des colonnes montantes électriques ainsi transférées au RPD.

Dans le cadre de l'application de cette loi, Enedis a mis en place dès 2018, un dispositif pour recueillir et traiter les demandes de transfert anticipé de la part des propriétaires de colonnes montantes électriques jusqu'ici hors concession. Conformément à la loi, ce dispositif a pris fin en novembre 2020, et l'ensemble des colonnes identifiées hors concession et non revendiquées par leurs propriétaires ont été intégrées dans le patrimoine des concédants.

Conformément aux règles comptables, les colonnes ont dans un premier temps été 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.

Néanmoins, dans sa délibération du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité applicable à compter du 1er aout 2021, la CRE a communiqué la valeur des colonnes montantes électriques qu'elle retiendra pour la rémunération d'Enedis, montant qui est inférieur à la valeur vénale basée sur un coût de remplacement de ces colonnes, telle que calculée initialement, comme indiqué ci-dessus.

La CRE déterminant ainsi les flux de trésorerie futurs auxquels Enedis aura droit en contrepartie de ses obligations de gestionnaire de réseau, cette valeur s'impose pour apprécier la valeur vénale d'ensemble des colonnes montantes électriques remises à titre gratuit dans le cadre de la loi ELAN, en application de l'article 213-4 du Plan Comptable Général. La valeur nette des colonnes inscrites dans le patrimoine concédé au titre de la loi ELAN a donc été ajustée en conséquence globalement dans les comptes 2020 de la société Enedis.

Cependant, la délibération ayant été communiquée bien après la clôture du système de comptabilité auxiliaire, il n'a pas été possible de retranscrire ces ajustements dans la comptabilité de chaque concession à fin décembre 2020. Cette opération sera réalisée en bonne et due forme en 2021, en date d'effet 1er janvier, sur l'ensemble des colonnes concernées. Les valeurs figurant dans les CRAC 2020 ne reflètent donc pas la valeur définitive du patrimoine, ni les impacts résultats générés par ces ajustements, toutefois le rapport de fiabilité visé à l'article 6 de l'arrêté du 10 février 2020 relatif à l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages, détaillant les valeurs définitives, sera mis à la disposition des autorités concédantes, dès que disponible, à leur demande. Il sera complété d'un inventaire détaillé des valeurs brutes d'actif ajustées colonnes par colonnes.

La valeur avant ajustement des colonnes montantes électriques transférées dans le cadre de la Loi ELAN, telle que figurant dans les comptes de la concession en 2020, 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 2020

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	271 338	129 128	142 210	400 521	73 274
Dont aérien	345	214	132	691	287
Dont souterrain	270 993	128 914	142 078	399 830	72 986
Canalisations BT	244 891	115 650	129 241	359 631	66 335
Dont aérien	21 620	16 222	5 397	47 829	18 077
Dont souterrain	223 271	99 428	123 843	311 801	48 258
Postes HTA-BT	92 263	66 169	26 094	134 806	29 298
Transformateurs HTA-BT	26 729	14 975	11 754	38 285	5 838
Comptage	46 106	5 791	40 315	46 106	0
Dont compteurs Linky™	43 571	5 196	38 375	43 571	0
Dont compteurs marché d'affaires	2 535	595	1 940	2 535	0
Ouvrages collectifs de branchement*	79 783	26 241	53 542	97 348	5 570
Autres biens localisés	4 032	1 619	2 413	4 533	420
Ouvrages de branchement non localisés	217 998	91 872	126 126	275 343	14 148
Comptage non localisés	27 703	21 333	6 370	27 703	0
Autres biens non localisés	2 873	1 397	1 476	3 004	23
Total	**1 013 715**	**474 175**	**539 540**	**1 387 278**	**194 905**

* Comprend les dérivations individuelles des ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées 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 et qui sera ajustée dans les comptes auxiliaires de 2021).

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 2020, 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
Compteurs Linky	20 ans
Autres installations de comptage	20 à 30 ans*
Colonnes montantes électriques	60 ans
Autres ouvrages de branchements	40 ans

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

Périodiquement, Enedis s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Les travaux d'individualisation menés actuellement vont notamment permettre d'affiner, 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 2020

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2020 *(en k€)* (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2020 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2020
Canalisations HTA	255 930	12 004	2 068	1 335	271 338
Dont aérien	275	72	0	-2	345
Dont souterrain	255 654	11 932	2 068	1 338	270 993
Canalisations BT	234 707	10 053	1 320	-1 190	244 891
Dont aérien	21 745	122	15	-263	21 620
Dont souterrain	212 962	9 931	1 305	-927	223 271
Postes HTA-BT	89 636	2 548	91	-12	92 263
Transformateurs HTA-BT	26 188	755	8	-223	26 729
Comptage	37 676	8 556	0	-126	46 106
Dont compteurs Linky™	35 226	8 432	0	-88	43 571
Dont compteurs marché d'affaires	2 450	124	0	-38	2 535
Ouvrages collectifs de branchement*	65 070	4 389	10 848	-524	79 783
Autres biens localisés	4 197	487	4	-656	4 032
Comptage non localisé	28 200	322	0	-819	27 703
Ouvrages de branchements non localisés	207 349	9 296	1 163	190	217 998
Autres biens non localisés	2 961	230	0	-317	2 873
Total	**951 915**	**48 641**	**15 501**	**-2 342**	**1 013 715**

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

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2020.

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.

Droits sur les ouvrages existants *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	500 548	**540 707**	**8,0%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	301 144	**328 903**	**9,2%**

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

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

Droits sur les ouvrages futurs *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	188 642	**198 777**	**5,4%**

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

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

Montant des droits du concédant *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	388 046	**410 581**	**5,8%**

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

Provision pour renouvellement *(en k€)* (Concession)

	2019	2020
Provision	198 124	**194 905**

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 a été constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le 1er novembre 2019, date

de prise d'effet du nouveau contrat de concession, 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.

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 clients, 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 clients pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les clients et le concessionnaire.

Montant de la part R1 *(en €)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Part R1 versée	883 357	**1 646 867**	**86,4%**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**105 411**	**-**

La redevance R1 a été fortement revalorisée 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 prévue au contrat de concession signé le 18 octobre 2019 et applicable à partir du 1er novembre 2019.

Ainsi, les redevances R1 versées au titre des années 2019 et 2020 sont respectivement de 988 768 euros et 1 541 456 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.

Montant de la part R2 *(en €)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Part R2 versée	2 626 101	**2 860 096**	**8,9%**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**27 159**	**-**

Début 2020, il a été versé au SIGEIF un complément de 27 159 euros afin de prendre en compte la part de la redevance R2 de l'année 2019 correspondant à la nouvelle formule de calcul prévue par le contrat de concession signé le 18 octobre 2019 et applicable à partir du 1er novembre 2019.

Ainsi, les redevances R2 versées au titre des années 2019 et 2020 sont respectivement de 2 653 260 euros et 2 832 937 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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	1 053 862	**1 909 490**	**81,2%**

Pour mémoire, la forte diminution de la contribution d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement observée en 2019 est liée à un retard ponctuel de transmission, par le SIGEIF, des éléments comptables nécessaires à leurs versements. Ce retard a notamment été engendré par les grèves de transport qui se sont déroulées fin 2019.



ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 122

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2020 130

3. Détail des participations d'Enedis aux travaux «article 8» sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif 144

1 LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2020

Patrimoine concédé

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variation en %
Postes Distribution Publique	4 556	4 627	4 497	4 535	4 561	4 600	**4 689**	1,9%
Réseau Haute Tension A (km)	3 609	3 698	3 702	3 714	3 729	3 756	**3 799**	1,1%
Dont réseau HTA aérien (km)	13	13	13	13	13	14	**14**	2,2%
Réseau Basse Tension (km)	4 963	5 062	5 083	5 103	5 114	5 147	**5 169**	0,4%
Dont réseau BT aérien (km)	1 317	1 324	1 313	1 300	1 283	1 276	**1 256**	-1,6%
Dont réseau BT aérien nu (km)	567	568	562	555	547	542	**529**	-2,4%
Dont réseau BT aérien nu faible (km)	7	7	7	7	7	7	**6**	-5,8%
% de réseau aérien / réseau total	15,5%	15,3%	15,1%	14,9%	14,7%	14,5%	**14,2%**	-0,3%

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	3 742 782	**3 784 774**	**1,1%**
Réseau torsadé	157	**157**	**0,0%**
Réseau aérien nu	13 381	**13 682**	**2,3%**
Réseau total aérien	13 538	**13 839**	**2,2%**
Total réseau HTA	3 756 319	**3 798 613**	**1,1%**
Taux d'enfouissement HTA	99,6%	**99,6%**	**0,0%**

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

	2019	2020	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	0	**0**	**-**
Postes situés dans une commune urbaine*	4 600	**4 689**	**1,9%**
Total postes HTA-BT	4 600	**4 689**	**1,9%**
Dont postes sur poteau	14	**14**	**0,0%**
Dont postes cabines hautes	21	**22**	**4,8%**
Dont postes cabines basses	2 251	**2 251**	**0,0%**
Dont autres postes	2 314	**2 402**	**3,8%**

* 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.

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	3 870 521	**3 912 201**	**1,1%**
Réseau torsadé	734 264	**727 158**	**-1,0%**
Réseau aérien nu	542 042	**529 226**	**-2,4%**
Dont fils nus de faibles sections	6 601	**6 215**	**-5,8%**
Réseau total aérien	1 276 306	**1 256 384**	**-1,6%**
Total réseau BT	5 146 827	**5 168 585**	**0,4%**
Taux d'enfouissement BT	75,2%	**75,7%**	**0,7%**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2019	2020
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	18	**18**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**-**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

Ouvrages par tranche d'âge *(en km ou en nb de postes)* (Concession)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	540	541	491
≥ 10 ans et < 20 ans	481	567	281
≥ 20 ans et < 30 ans	858	1 094	529
≥ 30 ans et < 40 ans	734	751	867
≥ 40 ans	1 185	2 216	2 521

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 2020

En 2020, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service *(en m)* (Concession)

	2019	2020
Souterrain	146 060	**90 107**
Torsadé	0	**735**
Aérien nu	0	**0**
Total	146 060	**90 842**
Dont pour information		
Extension	52 501	**31 933**
*Renouvellement**	39 258	**17 910**
Renforcement	54 301	**40 999**

* 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)

	2019	2020
Souterrain	49 118	**51 298**
Torsadé	1 501	**990**
Aérien nu	120	**-120**
Total	50 739	**52 168**
Dont pour information		
Extension	34 866	**36 242**
*Renouvellement**	14 555	**15 400**
Renforcement	1 318	**526**

* 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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	7,0	**5,6**	**-19,2%**
Dont réseau aérien	0,2	**0,1**	**-56,1%**
Dont réseau souterrain	5,5	**4,8**	**-12,2%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	14,3	**14,4**	**0,9%**
Dont réseau aérien	2,9	**3,5**	**20,4%**
Dont réseau souterrain	6,5	**5,8**	**-10,9%**
Nombre de coupures sur incident réseau	1 322	**1 265**	**-4,3%**
Longues (> à 3 min)	996	**958**	**-3,8%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	326	**307**	**-5,8%**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	514	**391**	**-23,9%**
Nombre sur réseau BT	440	**334**	**-24,1%**
Nombre sur réseau HTA	74	**57**	**-23,0%**
Temps moyen	11	**8**	**-24,3%**

Nombre de clients affectés par ces perturbations

	2019	2020	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> 3 min), toutes causes confondues	322	**210**	**-34,8%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à un incident situé en amont du réseau BT	0	**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	165	**2 317**	**1 304%**
Coupés pendant plus de 3h, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	43 422	**40 592**	**-6,5%**
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures en durée cumulée sur l'année, suite à un incident situé en amont du réseau BT	11 785	**10 937**	**-7,2%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	15 115	**21 767**	**44,0%**

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,7	**0,5**	**-23,5%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,5	**0,4**	**-7,9%**

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)

	2019	2020
Taux de départs BT > 10 %	0,6%	**0,7%**
Taux de départs HTA > 5 %	0,7%	**0,8%**

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, et du fait de la crise sanitaire, l'activité raccordement des consommateurs, hors branchement provisoire, a baissé de 10 % en 2020 comparativement à l'année 2019. Du fait de la période de confinement, cette baisse est de 20 % sur le premier semestre 2020. Le second semestre a été marqué par une forte activité, d'un niveau comparable à 2019.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 296	**1 463**	**12,9%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	821	**844**	**2,8%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	73	**215**	**194,5%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	402	**404**	**0,5%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	159	**124**	**-22,0%**
En HTA	61	**42**	**-31,1%**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	1 516	**1 629**	**7,5%**

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 91,5 jours calendaires. La hausse est liée à un décalage dans la réalisation des chantiers du fait de la crise sanitaire de la Covid-19.

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

Délai moyen de réalisation des travaux *(en jours calendaires)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	98	**117**	**19,0%**

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2020 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 16,5 jours calendaires (contre 18,3 jours en 2019).

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 presque été divisé par deux en 2020 : il ressort à 6,2 jours calendaires, contre 12,3 jours en 2019.

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	71,5%	**81,4%**	**13,8%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	31	**10**	**-67,9%**

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

	2019	2020	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	89,3%	**93,7%**	**4,9%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	14	**7**	**-47,5%**

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

Au niveau national, en 2020, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 89,3 % des cas (contre 92,2 % des cas en 2019). Cette baisse est liée à un décalage dans la réalisation des chantiers du fait de la crise de la Covid-19.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	88,8%	**76,9%**	**-13,4%**

Lors du 1er confinement, de mars à mai 2020, seuls les raccordements indispensables ont été réalisés. Aussi, de nombreux raccordements ont été gelés sur cette période ce qui a entrainé mécaniquement un allongement de 60 jours d'environ 30% des affaires réalisées en 2020 et indirectement la détérioration de l'indicateur relatif au taux de réalisation des travaux dans les délais convenus.

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2020, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a baissé de 13 % avec 23 500 raccordements réalisés.

Par ailleurs, en 2020 et au périmètre national, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production BT de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA, s'élève à 4 120, en progression de près de 25 % par rapport à 2019.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA, s'élève à 348.

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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	136	**128**	**-5,9%**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	0	**0**	**-**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	0	**4**	**-**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	0	**0**	**-**

2 LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2020

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2020.

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 k€)
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	9 902	1 117
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	0	664
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	0	412
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	0	324
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	0	303
HTA	Wissous	Racc clients HTA	0	0	205
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc clients HTA	0	2 920	175
BT	Sevres	Racc clients BT >= 120kVA	0	343	170
HTA	Servon	Raccordement des ZAC	150	2 670	155
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	130
BT	Villebon-Sur-Yvette	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	258	126
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	110	126
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	124	121
BT	Courtry	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	781	114
BT	Vaujours	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	365	111
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	107
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	606	104
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	37	890	104
BT	Meudon	Raccordement des ZAC	0	133	102
BT	Sevran	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	10	450	101
BT	Villebon-Sur-Yvette	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	477	1 123	88
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	88	87
BT	Saint-Cloud;Sevres	Racc clients BT >= 120kVA	0	292	86
BT	Meudon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	38	93	84
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	304	84
HTA	Orsay	Racc clients HTA	0	0	82
BT	Jouy-En-Josas	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	359	81
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	145	228	81
BT	Sevran	Racc clients BT >= 120kVA	1	844	79
BT	Montfermeil	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	0	78

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Garches	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	128	78
HTA	Le Blanc-Mesnil	Racc clients HTA	0	0	77
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	195	77
BT	Massy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	85	77
BT	Fontenay-Le-Fleury	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	343	73
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	88	73
BT	Massy	Raccordement des ZAC	0	6	72
BT	Le Vesinet	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	329	72
BT	Velizy-Villacoublay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	311	71
BT	Sevres	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	207	71
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	139	70
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	17	170	70
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	69
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	243	69
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	28	69
HTA	Limeil-Brevannes	Racc clients HTA	11	450	68
HTA	Massy	Raccordement des ZAC	0	1 584	68
BT	Ballainvilliers	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	1 012	66
BT	Livry-Gargan	Rac.BT <= 36 bchts aj DI sur OCB existant	247	291	66
BT	Jouy-En-Josas	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	134	220	66
HTA	Rueil-Malmaison	Raccordement des ZAC	489	61	65
BT	Chelles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	2	92	64
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	230	63
BT	Tremblay-En-France	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	412	62
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	89	62
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	490	62
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	330	60
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	655	59
BT	Versailles	Racc clients BT >= 120kVA	0	0	58
BT	Noisy-Le-Grand	Raccordement des ZAC	0	294	58
BT	Croissy-Sur-Seine	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	34	58
BT	Sevran	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	9	400	58
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	150	57
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	250	57
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	400	57
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	0	57
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	4 150	57
BT	Maisons-Laffitte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	56
BT	Chatou	Racc clients BT >= 120kVA	0	275	55
BT	Viroflay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	106	55
BT	Rueil-Malmaison	Racc clients BT >= 120kVA	0	107	55
BT	Boissy-Saint-Leger	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	87	55
BT	Vaires-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	973	54
BT	Montfermeil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	680	54

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Massy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	652	53
BT	Vaujours	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	484	52
BT	Velizy-Villacoublay	Racc clients BT >= 120kVA	0	345	52
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	4	40	52
BT	Villebon-Sur-Yvette	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	247	51
BT	Aulnay-Sous-Bois;Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	396	51
BT	Maisons-Laffitte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	285	374	50
HTA	Velizy-Villacoublay	Racc clients HTA	2	96	50
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	475	50
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	175	49
BT	Vaires-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	11	295	49
BT	Vaujours	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	250	49
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	115	49
BT	Gagny;Montfermeil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	185	49
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	83	49
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	12	48
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	265	48
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	48
BT	Gagny	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	48
BT	Massy	Racc clients BT >= 120kVA	0	216	47
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	133	47
BT	Chelles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	21	986	47
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	55	47
BT	Longjumeau	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	129	46
BT	Chatou	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	46
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	490	46
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	64	46
BT	Villebon-Sur-Yvette	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	243	46
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	10	46
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	46
BT	Meudon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	96	45
BT	Tremblay-En-France	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	4	738	44
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	247	44
BT	Boissy-Saint-Leger	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	5	98	43
BT	Velizy-Villacoublay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	300	43
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	159	42
BT	Le Vesinet	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	150	42
BT	Rueil-Malmaison	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	195	42
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	10	20	42
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	28	215	42
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc clients BT >= 120kVA	0	0	42
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc clients BT >= 120kVA	0	0	42
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	267	41

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Velizy-Villacoublay	Racc clients BT >= 120kVA	0	244	41
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	279	41
BT	Courtry	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	227	41
BT	Meudon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	100	41
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	41
BT	Villepinte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	18	190	40
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	220	40
BT	Noisy-Le-Grand	Racc clients BT >= 120kVA	0	233	40
BT	Chaville	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	110	40
BT	Chelles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	250	40
BT	Neuilly-Plaisance	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	3	72	39
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	4	108	39
BT	Le Raincy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	482	39
BT	Courtry	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	139	39
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	4	218	38
HTA	Villepinte	Racc clients HTA	0	0	38
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	84	258	38
BT	Orsay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	127	147	38
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	140	37
BT	Morangis	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	34	37
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	5	189	35
BT	Sevres	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	283	35
HTA	Le Blanc-Mesnil	Racc clients HTA	0	0	35
BT	Villepinte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	32	70	35
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	55	35
BT	Montfermeil	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	160	35
BT	Montesson	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	28	35
BT	Le Vesinet	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	209	75	35
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	91	34
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	239	34
BT	Massy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	130	34
BT	Garches	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	20	34
BT	Livry-Gargan;Sevran	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	7	320	34
BT	Tremblay-En-France	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	260	34
BT	Mitry-Mory	Racc producteurs BT > 36 kVA	0	577	34
BT	Viroflay	Racc clients BT >= 120kVA	0	110	34
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	566	34
BT	Rueil-Malmaison	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	153	33
BT	Perigny	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	114	33
BT	Velizy-Villacoublay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	33
HTA	Tremblay-En-France	Racc clients HTA	40	378	33
BT	Livry-Gargan	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	0	33
BT	Ville-D'Avray	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	32
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	53	32

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	56	32
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	25	32
BT	Servon	Racc clients BT >= 120kVA	0	270	32
BT	Tremblay-En-France	Racc clients BT >= 120kVA	0	228	32
BT	Sevran	Racc clients BT >= 120kVA	5	119	32
BT	Le Vesinet	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	63	32
BT	La Celle-Saint-Cloud;Vaucresson	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	108	32
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	57	31
BT	Massy	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	160	31
BT	Chaville	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	0	31
BT	Orsay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	280	31
BT	Villebon-Sur-Yvette	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	154	30
BT	Massy	Raccordement des ZAC	0	252	30
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	86	30
BT	Chatou	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	30
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	30	30
BT	Meudon	Raccordement des ZAC	0	265	30
BT	Croissy-Sur-Seine	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	151	160	29
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	8	60	29
BT	Massy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	211	29
HTA	Servon	Racc clients HTA	0	420	29
BT	Viroflay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	280	29
BT	Livry-Gargan	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	145	29
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	118	28
BT	Livry-Gargan	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	55	28
BT	Villepinte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	254	28
BT	Meudon	Racc clients BT >= 120kVA	0	228	28
BT	Versailles	Racc clients BT >= 120kVA	0	13	28
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	126	28
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc clients BT >= 120kVA	0	280	28
BT	Villeparisis	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	197	28
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	454	28
BT	Morangis	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	27
BT	Le Vesinet	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	97	27
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	95	27
HTA	Rueil-Malmaison	Racc clients HTA	255	84	27
BT	Massy	Raccordement des ZAC	0	120	27
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	30	27
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	332	27
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	27
BT	Bois-D'Arcy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	35	26
BT	Ville-D'Avray	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	26
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	80	26

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Meudon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	31	26
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	143	26
BT	Perigny	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	193	25
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	164	25
BT	Le Blanc-Mesnil	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	65	25
BT	Villepinte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	6	30	25
HTA	Chelles	Racc clients HTA	0	1198	25
HTA	Garches	Racc clients HTA	65	49	25
BT	Chelles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	350	25
BT	Ballainvilliers	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	35	25
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	72	25
BT	Neuilly-Plaisance	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	100	25
BT	Chaville	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	55	25
HTA	Saulx-Les-Chartreux	Raccordement des ZAC	480	975	25
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	100	25
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	15	25
BT	Chaville	Racc clients BT >= 120kVA	6	110	25
BT	Massy	Raccordement des ZAC	0	343	25
BT	Chelles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB		95	24
BT	Ballainvilliers	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	50	24
BT	Versailles	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	20	24
BT	Ville-D'Avray	Racco Installations Recharge Véhicules Elec *(IRVE)*	0	105	24
BT	Wissous	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	0	24
BT	Sevran	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	24
BT	Morangis	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	58	36	24
BT	Neuilly-Plaisance	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	242	24
BT	Chatou	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	76	24
BT	Villepinte	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	130	24
BT	Longjumeau	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	24
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	16	26	24
BT	Saint-Cloud	Racco Installations Recharge Véhicules Elec *(IRVE)*	0	0	24
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	228	23
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	2	507	23
BT	Garches	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23
BT	Noisy-Le-Grand	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23
BT	Rocquencourt	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	155	23
HTA	Orsay	Racc clients HTA	0	0	23
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	209	23
BT	Le Chesnay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	23
HTA	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients HTA	0	0	22
BT	Sevran	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	30	140	22
BT	Rueil-Malmaison	Raccordement des ZAC	0	41	22

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Servon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	162	22
BT	Carrieres-Sur-Seine	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	5	22
BT	Massy	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	110	22
HTA	Saint-Cloud	Racc clients HTA	0	39	22
BT	Le Chesnay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	99	22
BT	Le Vesinet	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	235	22
BT	Massy	Raccordement des ZAC	0	62	22
BT	Saulx-Les-Chartreux	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	224	22
BT	Saint-Cloud	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	471	22
BT	Marnes-La-Coquette	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	156	22
BT	Morangis	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	0	22
BT	Le Chesnay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	50	22
BT	Orsay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	21
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	30	21
HTA	Massy	Racc clients HTA	0	1 148	21
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	35	21
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	59	21
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	14	21
BT	Servon	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	8	21
BT	Noisy-Le-Grand	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	100	21
BT	Le Raincy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	21
BT	Saint-Cloud	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	4	61	21
BT	Versailles	Racc clients BT >= 120kVA	0	47	21
HTA	Meudon	Racc clients HTA	0	4	21
BT	Garches	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	40	21
BT	Fontenay-Le-Fleury	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	21
BT	Rueil-Malmaison	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	564	9	21
BT	Velizy-Villacoublay	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	20
BT	Le Raincy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	38	20
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients BT >= 120kVA	0	0	20
BT	Chaville	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	50	20
BT	Tremblay-En-France	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	24	20
BT	Rocquencourt	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	136	20
BT	Versailles	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	15	20
BT	Massy	Racc.BT <= 36 kVA collectif OCB	0	0	20
BT	Aulnay-Sous-Bois	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	0	45	20
BT	Meudon	Racc clientBT =< 36kVA avec extension	0	49	20

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 k€)
HTA	Bois-D'Arcy;Saint-Cyr-L'Ecole	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	9 846	1 302
PS	Sevran	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	1 116
PS	Sevran	Remplacmnt pr obsolescence du CC des PS *(PCCN)*	0	0	982
HTA	Bois-D'Arcy;Fontenay-Le-Fleury;Saint-Cyr-L'Ecole	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	31 114	909
HTA	Bois-D'Arcy	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	6 852	625
HTA	Fontenay-Le-Fleury;Saint-Cyr-L'Ecole	Levée de contraintes réseau HTA	0	5 209	441
PS	Garches	Rempl. pour obsolescence sources *(courants forts)*	0	0	331
HTA	Villebon-Sur-Yvette	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	319
HTA	Viroflay	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	580	1 594	303
BT	Rueil-Malmaison	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	1 311	1 132	301
HTA	Chatou	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	59	40	300
HTA	Sevran	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	278
HTA	Carrieres-Sur-Seine;Montesson	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	3 800	276
PS	Garches	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	271
BT	Gagny	Rénovation ciblée bchts et OCB/DI incidentogènes	0	0	270
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	622	542	268
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	483	255
BT	Saint-Cloud	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	752	591	240
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	210
HTA	Versailles	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	370	195
PS	Massy	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	189
HTA	Le Blanc-Mesnil	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	914	187
HTA	Fontenay-Le-Fleury	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	176
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	161
BT	Meudon	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	159
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	1 059	363	157
BT	Le Raincy	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	152
HTA	Montesson	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	730	749	150
HTA	Saint-Cyr-L'Ecole	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	143
HTA	Chelles;Gagny	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	484	1 183	142
BT	Versailles	Levée de contraintes rés. BT *(U ou I)* zone ENEDIS	0	381	140
HTA	Maisons-Laffitte	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	136
BT	Versailles	Levée de contraintes rés. BT *(U ou I)* zone ENEDIS	240	246	131
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	260	258	124
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	450	227	117
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	126	128	109

Les travaux au service de la performance du réseau

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
HTA	Villebon-Sur-Yvette	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	1 045	4 837	103
HTA	Massy	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	102
PS	Massy	Remplacmnt pr obsolescence du CC des PS *(PCCN)*	0	0	97
HTA	Massy	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	1 263	1 996	96
PS	Rueil-Malmaison	Continuité d'alimentation sources	0	0	95
HTA	Versailles	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	190	95
BT	Rueil-Malmaison	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	405	433	94
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	28	91
BT	Noisy-Le-Grand	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	2	250	90
HTA	Viroflay	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	105	48	85
BT	Saint-Cloud	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	204	81
HTA	Bois-D'Arcy	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	275	270	80
HTA	Versailles	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	252	79
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	178	77
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	977	1 225	75
BT	Saint-Cloud	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	181	515	73
BT	Marcoussis	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	120	72
HTA	Rueil-Malmaison	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	72
HTA	Jouy-En-Josas	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	465	71
PS	Sevran	Rénovation Programmée HTA aérien et PS.	0	0	69
BT	Aulnay-Sous-Bois	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	280	68
BT	Le Raincy	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	66
BT	Maisons-Laffitte	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	65
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	132	71	64
BT	Neuilly-Plaisance	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	159	140	63
HTA	Meudon	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	218	379	63
BT	Le Blanc-Mesnil	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	762	1 099	62
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	130	184	62
PS	Versailles	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	60
BT	Montfermeil	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	140	59
HTA	Le Blanc-Mesnil	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	59
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	310	257	57
HTA	Croissy-Sur-Seine	Climatique risque inondation *(sources et réseau)*	0	43	56
BT	Saint-Cloud	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	54
BT	Sevres	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	19	52
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	50
BT	Le Vesinet	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	49
HTA	Tremblay-En-France	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	48
PS	Epinay-Sous-Senart	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	46
HTA	Champlan	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	1 409	45
HTA	Carrieres-Sur-Seine	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	45
HTA	Sevres	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	25	45
HTA	Carrieres-Sur-Seine	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	44
PS	Massy	Conduite des actifs sources transférés par le RTE	0	0	43

Les travaux au service de la performance du réseau

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
HTA	Carrieres-Sur-Seine	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	41
HTA	Versailles	Automatisation	0	0	39
BT	Viroflay	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	94	95	38
HTA	Jouy-En-Josas	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	264	229	38
PS	Garches	Continuité d'alimentation sources	0	0	38
PS	Chelles	Fiabilisation PS. en zone urbaine dense	0	0	37
BT	Boissy-Saint-Leger	Rénovation ciblée bchts et OCB/DI incidentogènes	0	0	37
BT	Sevres	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	36
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	135	52	36
BT	Sevres	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	87	127	36
HTA	Saint-Cloud	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	35
HTA	Le Vesinet	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	197	35
HTA	Meudon	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	336	351	34
HTA	Massy	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	625	33
BT	Neuilly-Plaisance	Levée de contraintes rés. BT *(U ou I)* zone ENEDIS	133	123	33
BT	Rueil-Malmaison	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	32
HTA	Noisy-Le-Grand	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	0	31
BT	Viroflay	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	31
HTA	Noisy-Le-Grand	Continuité d'alimentation réseau	6	30	30
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	338	205	30
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	28
HTA	Villeparisis	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	1 214	1 211	27
BT	Le Blanc-Mesnil	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	27
HTA	Chatou	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	27
BT	Vaires-Sur-Marne	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	960	1 124	27
HTA	Versailles	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	27
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	116	104	26
HTA	Limeil-Brevannes	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	0	977	26
HTA	Marcoussis	Automatisation	0	0	26
HTA	Le Chesnay	Automatisation	147	160	26
BT	Chatou	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	404	395	25
BT	Noisy-Le-Grand	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	25
HTA	Marolles-En-Brie	Rénovation ciblée des postes DP incidentogènes	0	0	25
BT	Sevres	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	267	150	24
HTA	Montfermeil	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	777	695	24
BT	Montfermeil	Levée de contraintes rés. BT *(U ou I)* zone ENEDIS	0	0	23
BT	Marcoussis	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	45	23
HTA	Le Chesnay	Rénovation ciblée des postes DP incidentogènes	16	1	23
BT	Maisons-Laffitte	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	169	22
HTA	Montfermeil	Automatisation	0	0	22
HTA	Versailles	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	471	460	21
HTA	Versailles	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	138	440	21
BT	La Celle-Saint-Cloud	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	21
BT	Le Vesinet	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes	0	0	20

Les travaux au service de la performance du réseau

Tension	Communes	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Versailles	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes	0	104	20
HTA	Villepinte	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes	582	571	20
HTA	Rueil-Malmaison	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	7 759	7 160	20
HTA	Sevran	Sécurisation PS. en zone urbaine dense	0	0	20

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

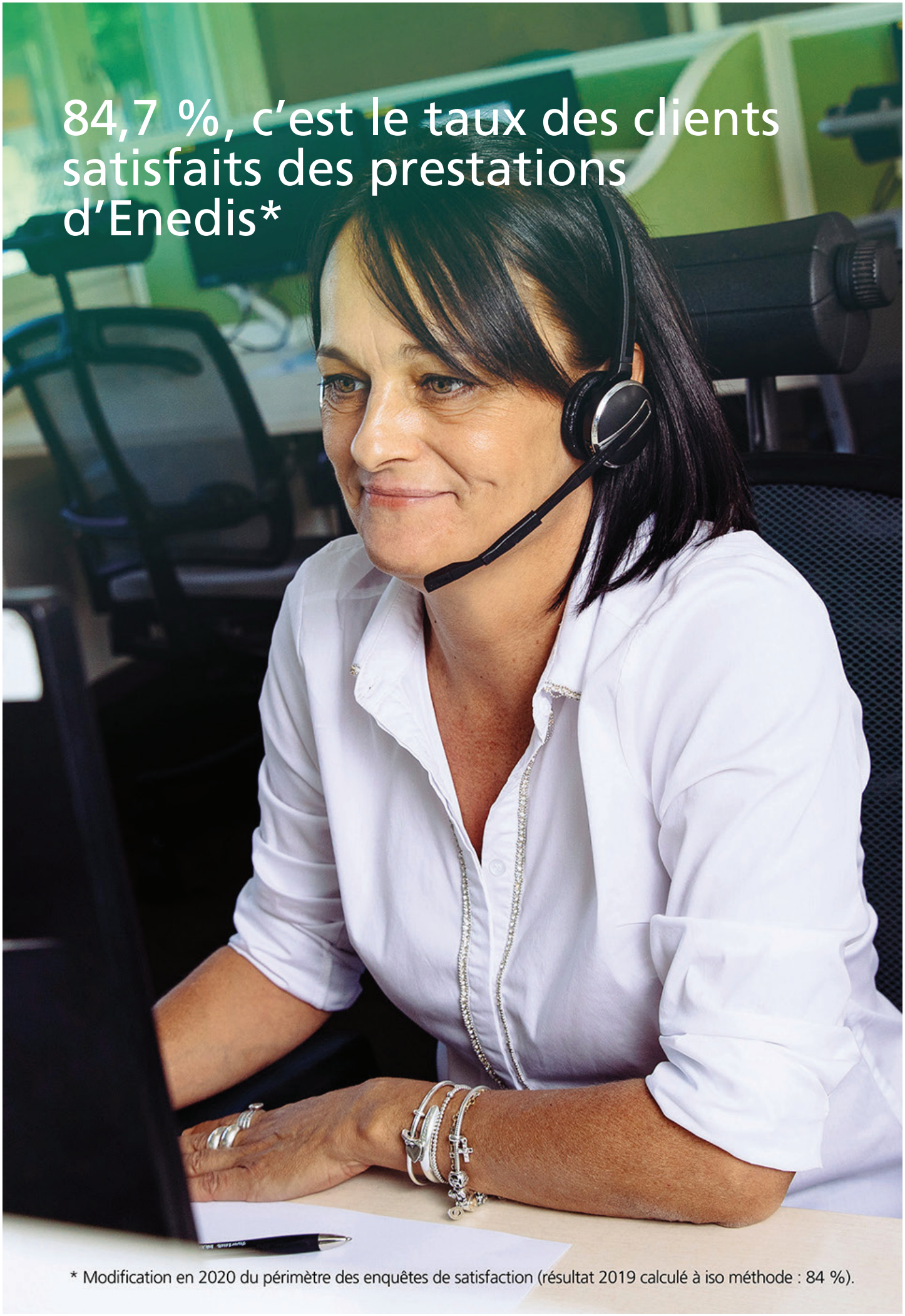
Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Tension	Commune(s)	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
HTA	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	319
BT	Aulnay-Sous-Bois;Villepinte	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	246
HTA	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	176
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	267	679	137
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	0	555	131
PS	Versailles	Traitement PS - PCB & désamiantage	0	0	108
PS	Epinay-Sous-Senart	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	0	0	96
PS	Versailles	Traitement PS - PCB & désamiantage	0	0	96
BT	Jouy-En-Josas	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	168	298	96
BT	Livry-Gargan;Sevran	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	4 020	896	93
BT	Villepinte	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	676	92
BT	Verrieres-Le-Buisson	Article 8	660	681	89
BT	Longjumeau	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	295	250	80
BT	Versailles	Article 8	424	471	77
HTA	Mitry-Mory	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	6 183	8 304	77
BT	Le Blanc-Mesnil	Article 8	577	459	74
BT	Croissy-Sur-Seine	Article 8	346	371	71
BT	Meudon	Article 8	0	480	67
BT	Versailles	Article 8	264	276	66
HTA	Meudon	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	83	404	64
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	598	228	64
BT	Montfermeil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	282	311	63
HTA	Rueil-Malmaison	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	100	62
BT	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	252	61
BT	Carrieres-Sur-Seine	Article 8	387	376	57
HTA	Massy	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	255	402	57
BT	Bois-D'Arcy	Article 8	563	575	56
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	348	284	51
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	234	135	51
BT	Viroflay	Article 8	202	202	50
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	382	200	50
BT	Versailles	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	49
BT	Champlan	Article 8	498	529	49
BT	Noisy-Le-Grand	Article 8	505	159	46
BT	Tremblay-En-France	Article 8	200	270	45
BT	Chelles	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	183	155	45
BT	Versailles	Article 8	194	161	44
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	300	318	43

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Tension	Commune(s)	Libellé de l'affaire	Dépose (en m)	Pose (en m)	Montant (en k€)
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	712	688	43
BT	Viroflay	Article 8	240	244	43
BT	Versailles	Article 8	346	262	41
BT	Gagny	Article 8	332	361	41
HTA	Meudon	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	298	41
BT	Fontenay-Le-Fleury	Article 8	220	203	39
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	453	715	37
PS	Chelles	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	0	0	37
BT	Noisy-Le-Grand	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	196	141	36
BT	Aulnay-Sous-Bois	Article 8	245	283	36
HTA	Villepinte	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	498	564	35
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	147	35
BT	Le Vesinet	Article 8	171	198	35
BT	Chennevieres-Sur-Marne	Article 8	164	190	34
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	84	53	33
BT	Noisy-Le-Grand	Article 8	396	286	31
BT	Vaujours	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	31
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	94	54	30
HTA	Le Vesinet	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	4	18	30
BT	Boissy-Saint-Leger	Article 8	0	222	30
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	222	135	30
HTA	Versailles	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	29
BT	Maisons-Laffitte	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	36	34	29
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	209	223	29
BT	Noisy-Le-Grand	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	117	135	28
BT	Morangis	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	34	10	28
BT	Aulnay-Sous-Bois	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	2 187	154	27
BT	Meudon	Article 8	290	196	27
HTA	Noisy-Le-Grand	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	27
BT	Saint-Cyr-L'Ecole	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	47	26
BT	Boissy-Saint-Leger	Article 8	209	252	25
BT	Sevres	Article 8	85	113	25
BT	Rueil-Malmaison	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	154	9	24
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	56	36	23
BT	Le Vesinet	Article 8	0	168	23
BT	Le Blanc-Mesnil	Article 8	180	160	22
BT	Viroflay	Article 8	113	99	22
BT	Meudon	Article 8	0	141	22
HTA	Sevres	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	28	30	21
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	21
BT	Le Blanc-Mesnil	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	21
BT	Gagny	Article 8	8	203	21
BT	Velizy-Villacoublay	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	0	0	20
BT	Rueil-Malmaison	Article 8	97	106	20



* Modification en 2020 du périmètre des enquêtes de satisfaction (résultat 2019 calculé à iso méthode : 84 %).

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 d'Alembert & Impasse Chéro	35 548
BOIS D'ARCY	Ave Jean Jaurès	55 803
	Rue Chateaubriand	12 780
BOISSY SAINT LEGER	Rues Vallou de Villeneuve & de la Fontaine	16 731
	Avenue des Châtaigniers	25 037
	Rue Alexandre Ribot	30 184
	Avenue du Parc *(Marolles-Wallé)*	11 391
BROU SUR CHANTEREINE	Rue Pasteur	12 855
CARRIERES-SUR-SEINE	Rues Gambetta et Ampère	56 837
CHAMPLAN	Route de Versailles	48 895
CHAVILLE	Avenue du Belvédère	22 719
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	Avenue du Bois	131 198
	Rue de la Liberté	34 293
	Avenue Thérèse	43 430
CROISSY SUR SEINE	Avenue du Mal Foch *(Hostachy-Wailly)*	13 921
	Avenue du Mal Foch *(Wailly-Verdun)*	19 280
	Rue des Gabillons *(Ecluse-Roi)*	70 800
FONTENAY-LE-FLEURY	Rue Racine et Place Nicolas Boileau	39 320
GAGNY	Rue Florian	20 544
	Rue Jules Guesdes	41 215
LE BLANC-MESNIL	Rue de Londres	22 274
	Rue de Bergerac	74 487
LE VESINET	Rue Watteau	34 658
	Avenue de la Marguerite	17 422
	Allée de la Gare *(Garibaldi-Berteaux)*	22 617
MEUDON	Rue de l'Arivée & Avenue le Corbeiller	21 712
	Rues Charles Devergnes & des Galons	66 960
	Rue de l'Amiral Martin & Robert Julien Lannen	26 779
MONTESSON	Chemin de la Folie	14 930
NOISY-LE-GRAND	Avenue Geoges Clémenceau	46 328
	Avenue du Bois Saint Martin	31 342

Communes	Localisation	Montants (en €)
RUEIL-MALMAISON	Rue P. Brossolette & avenue Ossart	137 288
	Rue Emile Augier	28 736
	Route de l'Empereur *(Versailles-Calmette)*	51 422
	Ave de Buzenval *(Bellemare 18 Juin 1940)*	13 177
	Rue du Dr Charcot	20 003
SEVRES	Rue gustave Guillaumet	24 601
	Rue Pierre et Marie Curie	12 087
	Avenue de la Div. Leclerc *(du 26 au 32)*	3 017
	Rue Brancas 134	10 622
TREMBLAY-EN-France	Rue Louis Eschard	44 884
VERRIERES-LE-BUISSON	Avenue Carnot	89 218
VERSAILLES	Rue Mansart	41 230
	Rue Saint Nicolas	16 958
	Rue Emile Cousin	44 258
	Rue Metz Rue Nancy Rue Verdun	66 444
	Rue J. Fontaine & Corineilles Moines TC2	76 904
VILLE D'AVRAY	Avenue Gambetta	14 465
VIROFLAY	Rue de la Côte	49 736
	Avenue du Belvédère	20 234
	Rue du Commandant Raynal	21 914
Total		**1 909 490**

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



SOMMAIRE

1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 148

1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure **148**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021 **151**
1.3. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF **154**

2. Les clients de la concession 160

2.1. Les tarifs réglementés de vente **160**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **165**

3. La qualité du service rendu aux clients 168

3.1. La satisfaction des clients **168**
3.2. Les conditions générales de vente **172**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **176**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation **186**
3.5. La facturation des clients **189**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **197**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 200

4.1. L'aide au paiement des factures **201**
4.2. L'accompagnement des clients démunis **206**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **213**

5. Les éléments financiers de la concession 216

5.1. Le chiffre d'affaires **216**
5.2. Les coûts commerciaux **217**

1 FAITS MARQUANTS 2020 ET PERSPECTIVES 2021

1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure

Depuis les premiers jours de cette crise d'une ampleur inédite, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité du service à ses clients, tout en veillant à la sécurité de ses salariés et de ses prestataires.

- Sur le plan logistique, EDF a doté, « en un temps record » (deux semaines), ses conseillers client de PC portables afin qu'ils puissent garder le contact avec les clients pendant cette période exceptionnelle. Les équipes Informatique et Télécoms d'EDF ont permis aux salariés de disposer d'un accès distant sécurisé et ont veillé à rendre possibles plusieurs dizaines de milliers de connexions simultanées. C'est également grâce à ces moyens que le concessionnaire a pu produire les CRAC de l'exercice 2019.
- Sur le plan humain, pendant la crise, EDF a veillé à la sécurité de ses salariés et prestataires ainsi qu'à conserver le lien social au sein de l'entreprise. Ces précautions se sont notamment traduites par :
  - une information régulière sur le port des masques et les gestes barrières ;
  - un numéro Vert de soutien psychologique pour répondre aux salariés stressés et isolés ;
  - une attention particulière portée aux salariés en situation de vulnérabilité vis-à-vis de la Covid-19 et aux salariés en situation de handicap ;
  - des conseils pour « garder le moral », apportés notamment par les médecins conseils de l'entreprise.
- Pour la reprise des activités à partir de mai 2020 :
  - la mise en place de mesures de protection sur tous les sites de l'entreprise avec l'élaboration de guides de retour sur site, la distribution de masques, la mise à disposition de gels et lingettes.

Lors du premier confinement (à partir du 17 mars 2020), l'accompagnement des clients Particuliers s'est notamment traduit par :

- l'application de la trêve hivernale réglementaire prolongée en deux temps par les pouvoirs publics, d'abord jusqu'au 31 mai, puis jusqu'au 10 juillet 2020 (contre le 31 mars) ;
- **au-delà de ces mesures gouvernementales, EDF a suspendu, jusqu'au 1er septembre 2020, toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie ou à des aides sociales ;**
- l'assouplissement des modalités et échéanciers de paiement pour tout client en situation difficile ;
- la mobilisation des équipes Solidarité d'EDF qui ont maintenu, dès le début de la crise, des liens étroits avec leurs différents partenaires et ont recherché des solutions concrètes d'accompagnement des clients en situation de précarité.

Au-delà des appels sortants vers les clients en situation de précarité énergétique (avec ou sans dette), EDF a réalisé des campagnes de relance auprès des clients en situation d'impayés, dans l'intérêt aussi des clients, l'objectif étant de prévenir la constitution de dettes pouvant devenir insupportables. Plus de 260 000 clients ont été contactés au cours de l'été 2020.

Le second confinement (à partir du 30 octobre 2020) est intervenu à la veille de l'entrée en vigueur de la trêve hivernale réglementaire (1er novembre). Durant cette seconde phase, EDF a poursuivi son accompagnement des **clients Particuliers**, avec notamment, à son initiative :

- la suspension, jusqu'au 15 janvier 2021, de toute demande de réduction de puissance au distributeur et de toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période ; cet engagement s'est ajouté aux dispositions applicables durant la trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars) qui interdisent les coupures d'électricité pour tous les clients Particuliers ;
- l'assouplissement des modalités et échéanciers de paiement pour tout client en situation difficile et, le cas échéant, l'orientation des clients les plus modestes vers les travailleurs sociaux pour que ces derniers contactent les conseillers Solidarité d'EDF afin d'étudier la possibilité de mettre en œuvre les solutions plus adaptées à leur situation.

Au total, sur l'année 2020, les clients Particuliers auront bénéficié de mesures exceptionnelles huit mois sur douze.

S'agissant des clients non résidentiels, EDF a été au rendez-vous pour l'application des dispositions réglementaires.

EDF a mis en œuvre le report sans frais des factures d'énergie exigibles jusqu'à la fin de l'état d'urgence (10 juillet 2020) pour les clients non résidentiels éligibles au Fonds de solidarité mis en place par l'État le demandant. Le report s'est dénoué par un règlement lissé des factures sur six mois, avec une première échéance à compter du dernier jour du mois suivant la date de fin de l'état d'urgence.

EDF est allée au-delà des dispositions réglementaires pour aider ses clients non résidentiels à **passer le cap de la période estivale** : à l'issue de la fin de l'état d'urgence, sur demande du client se déclarant éligible au Fonds de solidarité, EDF lui a fait bénéficier de la suspension des paiements jusqu'au 31 août 2020.

De plus, EDF a donné **un coup de pouce à ses fournisseurs** en accélérant le traitement de l'ensemble des factures reçues de la part de ses partenaires et fournisseurs TPE et PME pour un règlement à 30 jours au lieu de 60 jours.

Par ailleurs, EDF a été partenaire de la plateforme de financement participatif de KissKissBankBank™ **« Aidons nos commerces de proximité »** destinée à aider les commerces de proximité à traverser la crise sanitaire : la plateforme a permis à chacun d'apporter sa contribution en achetant des bons d'achat utilisables une fois les commerces rouverts. Ces bons visaient à aider les commerçants de proximité à obtenir de la trésorerie pour couvrir des échéances et survivre à cette période compliquée.



Signalons également que **les salariés d'EDF** se sont engagés en marge de leur activité professionnelle, dans le cadre du bénévolat en lien ou non avec la réserve civique : en particulier, dans le cadre du **programme « Confinés et solidaires »** mis en place sur la plateforme **Human Pacte** d'EDF, créée par l'entreprise pour faciliter l'engagement des salariés dans des démarches de solidarité et de développement durable.

De son côté, la **Fondation EDF** a créé **un Fonds d'Urgence et de Solidarité** doté de deux millions d'euros pour aider notamment les initiatives en région. Dès avril 2020, un million d'euros a été débloqué pour une aide d'urgence au personnel soignant et aux plus démunis. Parmi les premiers projets soutenus dans ce cadre : la distribution de repas de qualité aux personnels soignants, la fourniture d'ordinateurs pour permettre aux jeunes des milieux défavorisés d'étudier à distance, ou encore la remise de tickets-services aux sans-abris. Le second million du fonds a permis de soutenir 81 projets d'associations sur le territoire national.

Le **Fonds Agir pour l'emploi (FAPE)** d'EDF a également été mobilisé. À titre d'exemple, une campagne de collecte de dons d'heures et de jours de congés (convertis en argent) a été organisée auprès des agents EDF en novembre 2020 au profit de l'Institut Pasteur, pour participer au financement de la recherche autour de la Covid-19, et au profit du FAPE EDF qui soutient les personnes les plus précaires, et souvent jeunes, touchées, entre autres, par la crise sanitaire.

PIJE ADSEA 77 – Fabrication de masques
A Melun, Pije Adsea 77 développe 4 pôles d'activités : la formation des jeunes, l'accompagnement vers l'emploi des allocataires du RSA, l'insertion par l'activité économique et la plateforme de mobilité
Projet Covid-19 : confection de masques
Bénéficiaires : professionnels et usagers de l'ADSEA 77, établissement d'aide sociale à l'enfance (internats), résidences pour adultes handicapées, services de milieux ouverts en lien avec les familles en difficultés
Demande/besoin : 1 surjeteuse, feuilles de tissu polypropylène, étiquettes emballages, pochettes emballages ; livraison, fil
Aide financière FAPE EDF : 4 000 €

ARPEIJE – Fracture numérique
A Clamart, Arpeije a créé « RAYON VERT », un chantier d'insertion dont l'activité est la récupération, la réparation et l'auto-réparation de vélos, puis une nouvelle activité d'insertion ; celle de la récupération de bâches publicitaires et la fabrication d'accessoires de vélo et maroquinerie
Projet Covid-19 : achat de matériel informatique pour rendre possible la continuité des actions de formations et prêt aux personnes en insertion (pratique régulière pour gagner en autonomie)

Bénéficiaires : bénéficiaires (jeunes 15/25 ans et adultes)
Demande/besoin : 25 PC portable 14 pouces et 12 PC portable 12 pouces
Aide financière FAPE EDF : 8 040 €

Avertissement au lecteur : les valeurs 2020 de certaines données présentées dans ce compte-rendu sont difficilement comparables avec celles de l'exercice 2019 en raison du caractère exceptionnel de l'année 2020.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021



CHÈQUE ÉNERGIE : DES ÉVOLUTIONS DANS LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

Deux évolutions significatives relatives à la mise en œuvre du chèque énergie sont prévues en 2021 afin de simplifier le dispositif pour les bénéficiaires et en vue de le rendre plus efficace :

- l'automatisation des protections associées au chèque énergie par une meilleure identification des clients bénéficiaires (flux d'informations entre le fournisseur et l'opérateur public ASP), dans le cadre des dispositions de l'article R.124-10 du Code de l'énergie. Pour mémoire, ces protections sont les suivantes : le maintien d'une alimentation à la puissance souscrite pendant la trêve hivernale, un abattement de 80% sur les frais de déplacements pour impayés, et la gratuité des mises en service ;
- l'introduction d'un nouveau canal pour les demandes de pré-affectation, par renvoi postal du chèque papier, en complément des possibilités actuelles par téléphone ou en ligne (pour mémoire, la pré-affectation correspond à la prise en compte automatique du chèque énergie par le fournisseur pour les années ultérieures, sans que le bénéficiaire n'ait plus aucune démarche à effectuer). Ce nouveau canal permettra de progresser dans l'automatisation du dispositif, en particulier pour les bénéficiaires les plus éloignés du numérique.

Cette dernière évolution résulte du décret n°2020-1763 du 30 décembre 2020 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie, publié au Journal officiel du 31 décembre 2020.

À noter par ailleurs : le décret précité permet désormais de rendre bénéficiaires du dispositif les personnes (i) résidant en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) et dépendantes (EHPAD) ou en unités de soins longue durée (USLD), et non plus seulement pour les résidents de logements-foyers conventionnés APL, et (ii) en situation d'intermédiation locative ; cette mesure était attendue par les associations de consommateurs. Ces dispositions visent à améliorer le taux de recours au chèque énergie pour les premiers, qui ne peuvent pas actuellement utiliser le chèque qu'ils reçoivent (non titulaires d'un contrat de fourniture), et à attribuer des chèques énergie pour les seconds, qui ne figurent pas sur le fichier des bénéficiaires établi par l'administration fiscale (DGFIP) au regard de leur situation de sous-location, indépendamment de leur revenu (et qui donc ne recevaient pas de chèque énergie).

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Agence Nationale des Titres Sécurisés

JUSTIF'ADRESSE

Dans le cadre de la simplification des démarches administratives, Justif'Adresse est un service conçu par l'État, en application de l'article 44 de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, afin de permettre aux demandeurs de titres (carte grise, carte d'identité, passeport ou permis de conduire) de « produire » simplement un justificatif de domicile dématérialisé.

La mise en œuvre de ce service s'appuie sur des opérateurs proposant des justificatifs de domicile. Une expérimentation a été engagée en février 2019 avec la participation d'EDF dans quatre départements pilotes.

À la suite du bilan positif de cette expérimentation, les pouvoirs publics ont décidé, par décret du 15 juin 2020, d'étendre le service Justif'Adresse à l'ensemble des départements français à partir du 1er février 2021.

À cet effet, une convention de généralisation du dispositif a été signée en septembre 2020 par Mme Marie-Hélène Adam-Beauvieux, Directrice Partenariats, Relations Externes, Consommateurs

(DPREC) d'EDF, avec M. Jérôme Létier, Directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et avec M. Olivier Jacob, Directeur de la Modernisation et de l'Administration territoriale du ministère de l'Intérieur.

LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION SE POURSUIT EN 2021

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) ne s'est pas interrompu en 2020, même s'il s'est opéré à un rythme moindre par rapport à l'année précédente, en raison du renouvellement des conseils municipaux et de la crise sanitaire.

Sur le plan national, près de 70 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus au cours de l'année 2020 (signés ou en attente de signature début 2021 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). À fin 2020, ce sont 240 contrats qui ont été conclus selon ce nouveau modèle.

Les collectivités signataires sont de tous profils : des syndicats départementaux et intercommunaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que de grandes villes et des communes de moindre taille.

Des discussions se poursuivent en 2021 avec de nombreuses collectivités concédantes.

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

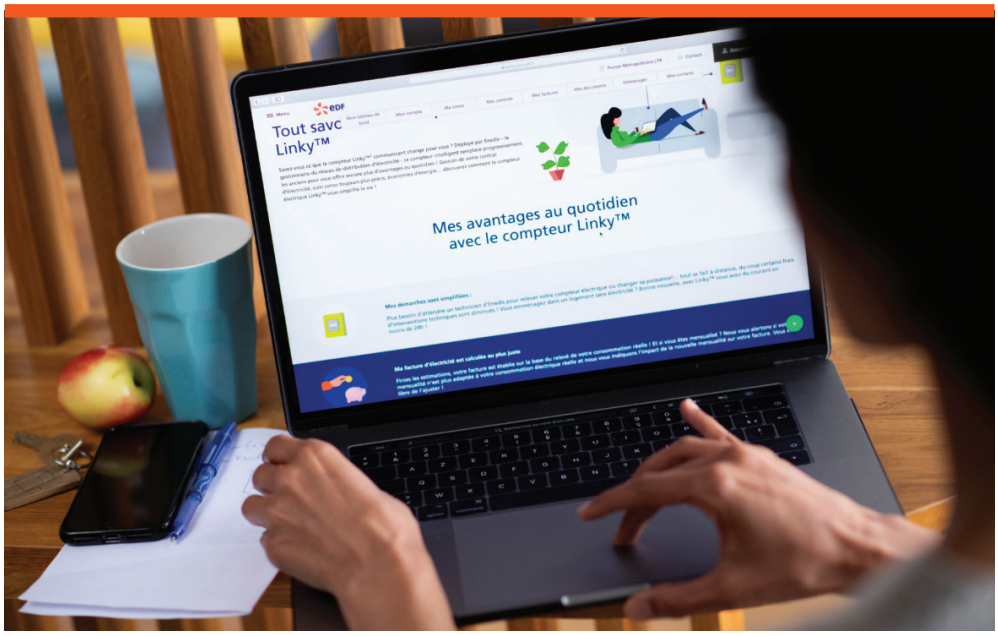
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

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.


Tout savoir sur Linky™
Mes avantages au quotidien avec le compteur Linky™

1.3. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF

Dans le cadre du nouveau modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.

Nous présentons ici la responsabilité sociale et environnementale d'EDF autour de six objectifs. 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 sont liés à l'environnement et aux ressources naturelles : le climat, qui impose de baisser drastiquement les émissions de CO_2 ; 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 tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces objectifs, déclinés selon la nature de la mission concédée.

1. Aller au-delà des exigences de la trajectoire 2°C fixée par la COP 21 en baissant drastiquement les émissions de CO_2

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_2 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.

Maîtriser l'empreinte carbone du digital

4%, c'est aujourd'hui la contribution du numérique aux émissions mondiales de gaz à effet de serre. Cette part devrait doubler d'ici à 2025 (source : Ademe, « La face cachée du numérique », novembre 2019).

À l'origine des impacts environnementaux du secteur numérique : la multiplication des terminaux (ordinateurs, téléphones, objets connectés) et celle des données dont la gestion nécessite des datas centers et des serveurs en grand nombre, dont le refroidissement s'avère énergivore.

À titre d'exemple, EDF a organisé en 2020 un « Cyber CleanUp Day » avec le concours de l'Institut du numérique responsable. L'objectif : inviter les collaborateurs de l'entreprise à désencombrer les espaces de stockage de leurs ordinateurs, téléphones et autres terminaux numériques notamment en supprimant les données inutilisées. Une collecte de téléphones usagés a également été organisée au profit d'associations partenaires telles les Restos du Cœur, afin de donner une seconde vie à ces matériels souvent oubliés dans les tiroirs.

EDF Commerce IDF engagé dans « La Fresque du Climat » !

La Fresque du Climat est un atelier participatif et ludique, basé sur l'intelligence collective, pour mieux comprendre le changement climatique, ses causes et ses conséquences.

Cet outil a été créé en 2015 par Cédric Ringenbach, spécialiste de la vulgarisation scientifique du rapport du GIEC (Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat) et ancien directeur du Shift Project, un think tank en faveur d'une économie libérée de la contrainte carbone. La Fresque du Climat s'adresse aussi bien aux novices qu'aux connaisseurs.

EDF Commerce IDF est particulièrement engagé dans cette démarche et réalise de nombreux ateliers en interne et bientôt avec ses partenaires.

Comment cela se passe :

- La Fresque peut s'effectuer en présentiel (6 – 8 personnes) ou en connecté (5 – 6 personnes) en fonction de la situation et des règles de distanciation physique ; quelle que soit la formule retenue, elle dure deux heures environ.
- A l'aide de 42 cartes qui permettent de relier les causes du dérèglement climatique à leurs conséquences (hausse des températures, montée des eaux, impacts sur la biodiversité…), les participants s'initient au fonctionnement du climat et assimilent les grandes conclusions du rapport du GIEC sur le climat.
- Un animateur encadre une ou plusieurs équipes afin de les guider durant l'atelier, assure une bonne communication entre les membres et délivre des explications complémentaires.
- La fresque se déroule en 4 phases : réflexion, créativité, restitution, débrief.



«De la Colère à l'Action», le titre de la Fresque du Climat réalisée par le CODIR d'EDF Commerce en Île-de-France



Bernard Bocherel, animateur de Fresque du Climat en Île-de-France

Bernard Bocherel, engagé pour déployer « La Fresque du Climat »

« Je suis responsable Prévention, Santé, Sécurité et Communication au sein de l'Equipe Solidarité de la Direction Commerce IDF. En 2020 je suis en outre devenu Animateur de « La Fresque du Climat ».

J'ai pris beaucoup de plaisir à animer ces ateliers de sensibilisation à commencer par celui du Comité de Direction de la Direction Commerce IDF. De nombreuses formations ont suivi jusqu'à atteindre une centaine de participants fin 2020. Cet élan de demande de ces formations est très prometteur pour 2021.

Ces animations permettent de nombreux échanges sur les problématiques liées au réchauffement climatique. Les participants sont très motivés quel que soit leur niveau de connaissance sur le sujet. Je suis très heureux de contribuer à sensibiliser sur ce sujet capital.

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.

Eva, alternante en Master depuis Septembre 2019 dans les équipes « Territoires et Services Île-de-France » :



« Dès le début de mon alternance je me suis sentie pleinement intégrée au sein de mon équipe. J'ai pu mettre à profit mes compétences et enrichir mes connaissances au cours des différentes missions que j'ai réalisées avec envie. Cette alternance m'a permis de m'épanouir professionnellement et humainement tout en gagnant en autonomie et en rigueur. Je suis très heureuse et reconnaissante d'avoir pu réaliser mes deux années d'alternance dans une équipe dynamique et bienveillante chez EDF. Je ne peux que recommander l'alternance ! »

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 selon trois axes 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 ». La réponse d'EDF à la pandémie illustre aussi l'engagement de l'entreprise auprès des populations fragiles (cf. supra 1.1. « L'année 2020 : une crise sanitaire majeure. »)

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.quilibre* et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

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, 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 constituent également des 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.

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.

EDF labellisé « Relations fournisseurs et achats responsables »

En juillet 2019, EDF a été sanctionnée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour des retards de paiements de fournisseurs.

Très vite, consciente des efforts à fournir, l'entreprise s'est engagée dans un plan d'actions volontariste pour atteindre 100% des factures payées dans les délais. La reconduction du Label « Relations Fournisseurs et Achats responsables », confirmée fin septembre 2020, a marqué la reconnaissance du travail accompli.

À noter : les ministères de l'Économie et des Finances ont délivré à EDF le 1er juillet 2015 le label « Relations Fournisseurs et Achats responsables » qui distingue les entreprises faisant la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Le label a été renouvelé en 2018 puis confirmé en 2019 et 2020.

Pour en savoir plus sur ce label : http://www.rfar.fr/label-relations-fournisseurs-achats-responsables/

92% des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF



2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En application de la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, 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 sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente l'électricité (TRV) à compter du 1er janvier 2021.

Au cours de l'exercice 2020, les clients non éligibles aux TRV en application des critères ci-dessus n'avaient plus la possibilité de souscrire un nouveau contrat au tarif ou de modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit « de mise en extinction » sur l'année 2020).

La fourniture d'électricité aux clients non éligibles aux TRV qui n'ont pas souscrit une offre de marché au plus tard le 31 décembre 2020 est assurée à partir du 1er janvier 2021 par leur fournisseur historique aux conditions d'un « contrat de sortie de tarif » conformément à la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat. Ces clients peuvent opter à tout moment pour une autre offre de marché auprès du fournisseur de leur choix.

Au cours de l'année 2020, EDF, en sa qualité de fournisseur aux TRV, a rempli l'intégralité des obligations qui avaient été prescrites par les pouvoirs publics, qu'il s'agisse de l'information des clients, de la mise à disposition des données relatives aux clients non éligibles auprès des fournisseurs d'électricité qui en ont fait la demande ou des obligations de reporting aux pouvoirs publics.

À partir de décembre 2019, EDF a proposé une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites Internet, et a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (appel non surtaxé) ; EDF a également adressé aux clients les différents courriers d'information prévus par la réglementation.

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

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 (article L.337-7).

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

À noter : l'article L.333-7 du Code de l'énergie a été complété par la loi Énergie-Climat précitée des dispositions suivantes :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement auprès d'EDF qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

En application de l'article L.337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
  - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh),
  - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L.335-1 et suivants du Code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;
- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

À noter : en application de l'article 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).

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

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

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

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

L'intérêt de l'option HP/HC

L'option HP/HC contribue à l'ambition de neutralité CO_2 qui est au cœur de la raison d'être d'EDF. En effet, elle permet de concourir au lissage des consommations d'électricité en limitant les pics qui mobilisent des moyens de production fortement émetteurs en CO_2.

Pour chaque ouverture de contrat au tarif réglementé, EDF propose au client l'option qui correspond le mieux aux besoins qu'il exprime.

L'option HP/HC est recommandée pour de nombreux clients équipés d'eau chaude sanitaire (ECS) électrique car cette option permet de faire fonctionner le ballon d'eau chaude uniquement en heures creuses et ainsi d'éviter les coûts supplémentaires liés à un fonctionnement en continu.

L'intérêt économique de cette option pour le client est fonction de la structure du tarif réglementé fixé par la CRE sur la base d'une méthode de calcul encadrée par la loi.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers au tarif. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

L'abonnement de cette option est moins cher et le prix du kWh varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 jours avec un prix de l'électricité avantageux ;
- Blanc = 43 jours (entre le 1er septembre et le 31 août hors dimanche) avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (du 1er novembre au 31 mars hors week-end et jours fériés) avec une tarification majorée. Ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé par SMS ou par mail. Il peut aussi consulter la veille son espace Client sur Internet ou sur l'application EDF & MOI.

LES DEUX MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2020

En application du Code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2020.

Le 1er février 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 16 janvier 2020 et des décisions ministérielles du 29 janvier 2020 publiées au Journal officiel le 31 janvier 2020.

Pourquoi cette évolution ?

La CRE a considéré nécessaire de réévaluer le niveau des TRV sans attendre l'évolution annuelle liée à celle du TURPE, afin de tenir compte des évolutions suivantes :

- l'augmentation des prix sur les marchés de gros de l'énergie ainsi que le niveau d'écrêtement de l'Arenh pour l'année 2020 ;
- l'augmentation des coûts de commercialisation incluant les coûts d'acquisition des certificats d'économie d'énergie ;
- le rattrapage de l'écart entre coûts et recettes des TRV constaté pendant l'année 2019, lié notamment à l'entrée en vigueur au 1er juin 2019 de la proposition tarifaire de la CRE du 7 février 2019.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 3,0% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel
- une hausse de 3,1% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel

Le 1er août 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 2 juillet 2020 et des décisions ministérielles du 29 juillet 2020 publiées au Journal officiel le 31 juillet 2020.

Pourquoi cette évolution ?

L'article R.337-22 du Code de l'énergie prévoit que toute évolution des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité doit donner lieu à une modification des TRV en vigueur pour prendre en compte cette évolution. Par une délibération du 20 mai 2020, la CRE a fait évoluer les TURPE dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2020.

En conséquence, la CRE a proposé une évolution des TRV qui prend en compte les effets suivants :

- la hausse de la composante d'acheminement de 3,4% en moyenne (soit +1,24% sur les TRV TTC) à la suite de l'évolution du TURPE au 1er août 2020 ;
- la hausse de la contrepartie financière reçue par les fournisseurs au titre de la gestion des clients pour le compte du gestionnaire de réseau (Enedis) qui vient en déduction des coûts de commercialisation (soit -0,06% sur les TRV TTC) ;
- la fin d'un rattrapage à la baisse lié à une surcouverture des coûts de commercialisation (soit +0,37% sur les TRV TTC).

La CRE a proposé par ailleurs de maintenir inchangées les autres « briques de coûts » de l'empilement tarifaire (coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité qui sont calculés sur une année civile, coûts de commercialisation, rémunération normale de l'activité de fourniture et composante de rattrapage liée à la sous-couverture des coûts par les tarifs au titre de 2019) qui n'ont pas évolué depuis sa dernière proposition tarifaire du 16 janvier 2020.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,82% HT, soit 1,54% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel ;
- une hausse de 1,81% HT, soit 1,58% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel.

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

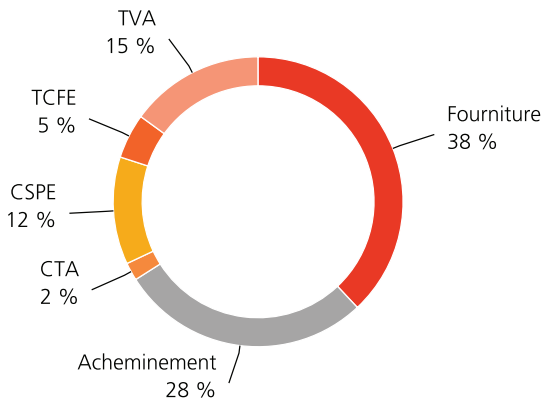
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques 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 ;
- **TLCFE** : Les taxes locales (communales et départementales) sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités territoriales (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
  - 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, TLCFE et CSPE).

À noter :

- Ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.
- La loi de finances pour 2021 publiée au Journal officiel du 30 décembre 2020 réforme les TLCFE et définit de nouveaux tarifs réduits de CSPE.

La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,8 MWh par an est de 905 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 34% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er août 2020
- TURPE du 1er août 2020
- CTA du 1er janvier 2020
- CSPE, TLCFE et TVA du 1er janvier 2020

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 2020.

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	463 399	**433 958**	**-6,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 069 227 001	**1 908 698 690**	**-7,8%**
Recettes *(en €)*	238 984 812	**237 652 758**	**-0,6%**

* 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Base	324 674	**307 096**	**-5,4%**
HP-HC	133 277	**122 919**	**-7,8%**
EJP TEMPO	4 152	**3 730**	**-10,2%**
Éclairage public	1 150	**147**	**-87,2%**
Total	**463 253**	**433 892**	**-6,3%**

Tarif Bleu *Énergie facturée (kWh) par option* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Base	1 015 627 131	**956 347 145**	**-5,8%**
HP-HC	1 009 538 792	**912 019 161**	**-9,7%**
EJP TEMPO	40 557 790	**37 489 968**	**-7,6%**
Éclairage public	3 503 288	**2 842 416**	**-18,9%**
Total	**2 069 227 001**	**1 908 698 690**	**-7,8%**

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 2020)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2019
3 kVA	16 193	3	1	16 197	-6,2%
6 kVA	207 982	52 948	2	260 932	-6,1%
9 kVA	41 981	39 434	789	82 204	-5,7%
12 kVA et plus	7 883	26 992	1 815	36 690	-4,2%
Total	**274 039**	**119 377**	**2 607**	**396 023**	**-5,8%**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2020)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2019
3 kVA	8 252	4	0	8 256	-11,0%
6 kVA	9 506	932	22	10 460	6,0%
9 kVA	3 764	481	113	4 358	-15,0%
12 kVA et plus	11 535	2 125	988	14 648	-14,8%
Total *	**33 057**	**3 542**	**1 123**	**37 722**	**-9,4%**

* 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 2020 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	37 612	**30 821**	**-18,1%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	35 599	**30 167**	**-15,3%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	65 984	**55 469**	**-15,9%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	2 677	**957**	**-64,3%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 060	**6 141**	**51,3%**

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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	73	**70**	**-4,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 581 163	**2 342 123**	**-9,3%**
Recettes *(en €)*	269 540	**253 633**	**-5,9%**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	17	**12**	**-29,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	607 716	**543 854**	**-10,5%**
Recettes *(en €)*	69 171	**58 229**	**-15,8%**

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)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer depuis 2019 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 comporte 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)*

	2019	2020
National	91%	**92%**

* 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 2020 avec un taux de clients très satisfaits en hausse notable (+ 3 points).

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours. 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

La crise sanitaire de 2020 n'a pas altéré la satisfaction des clients vis-à-vis d'EDF Collectivités et d'EDF Entreprises. Elle s'est même renforcée sur certains items de la relation client et la satisfaction globale se maintient au-dessus de 90% sur les deux marchés. Les clients Collectivités et Entreprises ont salué l'engagement et les actions de soutien mises en place par EDF dans cette période économiquement et socialement éprouvante.

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 2020, 109 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (102 000 entreprises et 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 décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF au cours 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, l'image et la satisfaction vis-à-vis d'EDF et un indicateur de recommandation, le NPS (net promoter score).

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2020 :

- 700 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 1 800 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, hors 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 :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2019	2020
National	91%	**91%**

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients Collectivités territoriales et Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

Les clients Collectivités territoriales

Satisfaction des clients Collectivités territoriales

	2019	2020
National	95%	**92%**

En 2020, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités s'élève à 92% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités ainsi que la gestion quotidienne du contrat, avec un niveau de satisfaction qui atteint pour ces deux thèmes 94%.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 92% et 91% de clients satisfaits.

La reconnaissance d'une bonne coordination avec le gestionnaire du réseau et les différents intervenants gagne 8 points et atteint 89% 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 83%).

Enfin, 94% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (87%).

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2019	2020
National	90%	**90%**

En 2020, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé (90%) et s'inscrit dans la continuité des progrès enregistrés ces quatre 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 :

- les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%) ;
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (91%) ;
- la qualité des contacts avec EDF (88% de clients satisfaits) ;
- la gestion quotidienne du contrat (87%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- la coordination des intervenants (84%).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée, 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 (CGV) DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont été modifiées en 2020 avec une prise d'effet à compter de décembre 2020. Pour mémoire, la précédente modification des CGV était intervenue en juillet 2018.

À noter :

- Conformément à l'engagement contractuel du concessionnaire, les modifications des CGV qui résultent de la politique commerciale d'EDF ont fait l'objet d'une concertation au printemps 2020 avec les deux associations nationales les plus représentatives des autorités concédantes : la FNCCR et France urbaine. EDF a effectué par ailleurs une concertation avec les principales associations nationales de consommateurs.
- Ces CGV entrent en vigueur un mois après leur réception par le client. L'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi d'une facture ; cet envoi contient un message reprenant la description ci-dessous des évolutions apportées aux CGV. Pour les clients en facture électronique ayant expressément indiqué qu'ils souhaitaient recevoir les nouvelles CGV par papier, un courrier spécifique leur a été adressé de mi-décembre 2020 à mi-janvier 2021.

Les principales modifications portent sur les articles ci-dessous.

Article 6-1 : Établissement de la facture

Cet article mentionne à présent une information sur le montant de l'abonnement. Ce dernier correspond à la période suivante de facturation.

Il intègre également les nouvelles dispositions sur la facture électronique. Elle est proposée au client dans le respect des obligations de l'article L.224-12 du Code de la consommation. Le client est informé qu'il peut s'y opposer à tout moment et recevoir une facture papier.

Article 7-2 : Modes de paiement

Mensualisation avec prélèvement automatique

Cet article mentionne à présent une information sur le nombre d'échéances lié à la mensualisation. Il est en règle générale de 11 mensualités à l'exception de la première année où il peut être inférieur pour tenir compte de la date du relevé fourni par Enedis.

Il précise également la possibilité de révision du montant des mensualités, en cours de période, en cas d'écart de plus d'une mensualité entre :

- l'estimation initiale
- et une nouvelle estimation d'EDF, suite au relevé des consommations du client effectué par Enedis.

La décision de modifier le montant de l'échéancier revient au client.

Article 9 : Données à caractère personnel

Pour en faciliter la compréhension, cet article est désormais présenté sous forme de questions/réponses :

- Quelles sont les données collectées ?
- Pourquoi sont-elles collectées ?
- Qui accède aux données ?
- Combien de temps sont-elles conservées ?
- Quels sont les droits des clients sur leurs données ? À qui s'adresser ?

Le principal changement concerne la durée de conservation des données. Elle varie en fonction de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Par exemple, les coordonnées (nom, prénom, adresse postale) sont conservées pendant la durée du contrat et jusqu'à cinq ans à compter de sa résiliation. Les données de consommation quotidiennes collectées avec le consentement exprès du client, sont conservées pendant trois ans.

La liste des destinataires des données est complétée. Les données nécessaires peuvent, le cas échéant, être transmises à des organismes dont l'objet est de mener des actions sociales qui permettent notamment de trouver des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale).

Article 10 : Règlement des réclamations et des litiges

Cet article reste inchangé sur le fond. Il est remanié pour présenter de manière plus lisible les différentes étapes de traitement d'une réclamation par les services d'EDF et par les services de la médiation du groupe EDF afin de mieux marquer l'indépendance de ces derniers.

Il est également précisé que le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie sont référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Par ailleurs, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par Enedis, principalement l'article relatif à la protection des données personnelles.



Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Des ajustements apportés à la gestion des données de consommation des clients

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a rendu publique le 11 février 2020 une mise en demeure à l'encontre d'EDF concernant les données de consommation des clients. Cette mise en demeure n'est pas une sanction.

La CNIL a demandé à EDF :

- d'une part, de préciser le processus de consentement sur les données de consommation détaillées (données journalières et demi-horaires issues des compteurs Linky™) ;
- d'autre part, d'adapter la durée de conservation des données à leur usage (par exemple, une donnée de consommation journalière ne doit pas être conservée aussi longtemps qu'une facture).

EDF a lancé le 20 avril 2020 une campagne de mise en conformité des consentements pour les données de consommation détaillées (données quotidiennes et données à la demi-heure). Les clients qui avaient donné un consentement avant la mise en demeure ont été contactés à plusieurs reprises (envoi de courriels, de SMS, diffusion d'une alerte via l'espace Client et l'application EDF & MOI) afin qu'ils puissent renouveler leur consentement et conserver leur historique de données. Cette campagne s'est achevée le 10 octobre 2020.

À partir du 11 octobre 2020, conformément à la demande de la CNIL, les clients qui ne se sont pas positionnés ont été désabonnés, et la courbe de charge et leurs données quotidiennes ont été définitivement supprimées du système d'information d'EDF.

Par ailleurs, comme indiqué ci-dessus, EDF fait évoluer ses CGV pour expliciter la gestion des données à caractère personnel.

EDF a également fait évoluer sa charte des données personnelles ; cette dernière est accessible aux clients à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html

Par une décision du 15 février 2021, la CNIL a clos la procédure de contrôle visant EDF. La CNIL a statué que les éléments de réponse apportés par EDF ont permis de démontrer que les manquements constatés lors du contrôle ont depuis cessé.

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

De nouvelles CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont pris effet en février 2020.

Les modifications apportées ont uniquement pris en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

Les modifications ont été les suivantes :

Préambule : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des TRV pour les sites des Grandes Entreprises ; il indique désormais la fin du droit aux TRV hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises.

Article 6-1 : Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la règlementation 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.

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.

Puis EDF a modifié en 2020 les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet au 1er janvier 2021.

Les principales évolutions sont les suivantes :

Préambule : la rédaction relative à la mise en extinction des TRV pour les clients non éligibles est ajustée.

Le corps du texte des CGV intègre les nouvelles dispositions de l'article L.337-7 du Code de l'énergie sur l'éligibilité aux TRV (art. 1er), sur l'attestation nécessaire à la souscription d'un nouveau contrat au TRV à produire par le demandeur (art. 3.1), et sur la résiliation du contrat TRV par le client en cas de perte de son éligibilité (art. 3.4).

Article 6-1 : Établissement de la facture

Une précision est apportée sur la facturation à échoir de l'abonnement et la facturation à terme échu des consommations. Cette précision ne modifie en rien les modalités de facturation en vigueur, car les factures sont déjà établies selon ces principes.

Article 7-2 : Modes de paiement

Le mode de paiement des factures par mensualisation n'est plus proposé à compter du 1er janvier 2021. Les clients actuellement mensualisés basculent sur un autre mode de facturation à partir de 2021, à l'occasion d'une échéance annuelle de mensualisation.

Article 9 : Données à caractère personnel

La gestion des données personnelles évolue conformément aux demandes de la CNIL (cf. supra pour les clients Particuliers).

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/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

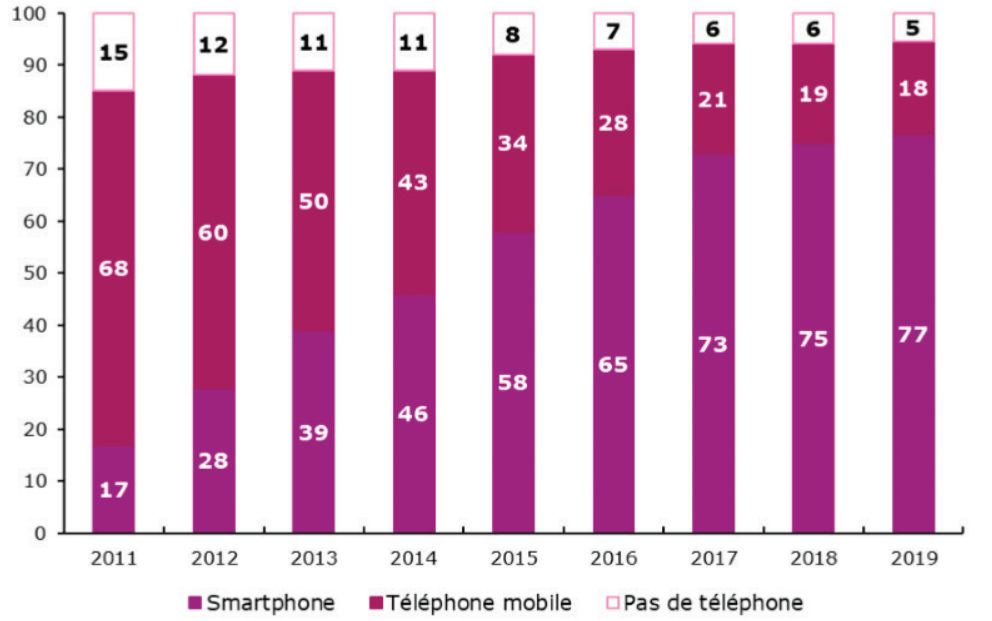
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

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.

Taux d'équipement en smartphone (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Données extraites du baromètre numérique « 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 24 h/24 – 7 j/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 de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	779 559 232	**861 539 620**	**10,5%**

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

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.

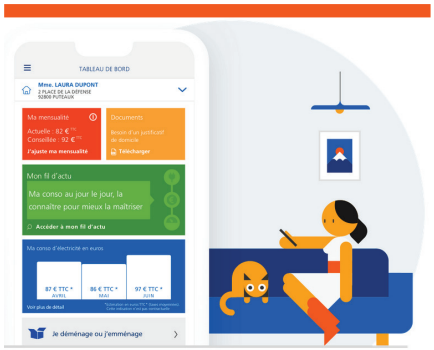
Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace Client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace Client donne accès à *e.quilibre*, 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	12 181 930	**12 517 214**	**2,8%**

2) L'appli EDF & MOI :



EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- récupérer son justificatif de domicile ;
- gérer son mode de paiement ;
- transmettre ses relevés de consommation ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24 7j /7 ;
- faire un don à la Fondation Abbé Pierre et offrir de l'électricité à des personnes en situation de précarité énergétique (cf. 4.1) ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois ;
- se fixer un objectif de consommation à ne pas dépasser.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'appli permet de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

À noter : « Mon Fil d'Actu » a fait peau neuve en 2020. Cette fonctionnalité permet le suivi quotidien des consommations sur EDF & MOI, grâce aux compteurs communicants et après un consentement du client. Elle a été repensée pour offrir un accès simplifié, dans le sens d'une plus grande clarté et d'un accès plus rapide à une date, ainsi que d'une meilleure transparence ; par exemple, le profil du client précise les dates de consentement du suivi des consommations donné par le client équipé d'un compteur Linky™.

Sur la version digitale de votre CRAC, nous proposons un lien vers une courte vidéo de présentation d'EDF & MOI sur la chaîne YouTube d'EDF : https://www.youtube.com/watch ?v=p4Z2-7g_6uc

NOUVEAU

L'application EDF & MOI a remporté quatre prix en 2020 :

- le prix de la Meilleure Application de Services et le Grand Prix des Mobiles d'Or face à une quinzaine de marques ;
- une reconnaissance européenne via l'association Eurelectric (solution innovante en matière d'efficacité énergétique) ;
- l'Or au Grand Prix Stratégies de l'Expérience Client 2020 dans la catégorie « Utilisation innovante de la technologie/applications mobiles ».

STRATÉGIES GRAND PRIX
LES MOBILES D'OR Application de services
LES MOBILES D'OR Grand prix
eurelectric

L'application a fait l'objet de plus de 13,7 millions de téléchargements (au 31 décembre 2020) depuis son lancement, dont 4,7 millions pour la seule année 2020, et de plus de 98,8 millions de visites identifiées en 2020.

Par ailleurs, depuis 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.

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** qui a été revue à la suite de la mise en demeure de la CNIL (cf. 3.2).

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?

Cette charte est consultable sur le site internet d'EDF :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html

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.

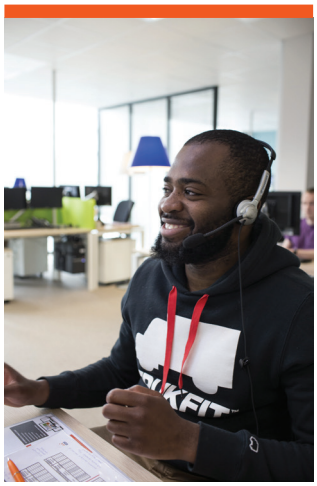
Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire 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 ;
- 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. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

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.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	21 567 786	**19 738 484**	**-8,5%**

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.

À 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.

Une loi promulguée en 2020 pour encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux

NOUVEAU

La loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été publiée au Journal officiel du 25 juillet 2020. Cette loi contribue à renforcer les règles juridiques en vigueur s'agissant des appels non sollicités.

Le dispositif reste basé sur un régime d'opposition : l'*opt-out* est maintenu, c'est-à-dire que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition BLOCTEL (voir : http : //www.bloctel.gouv.fr/).

Les exceptions autorisées à ce régime d'*opt-out* sont désormais moins nombreuses. Jusqu'à présent, les professionnels pouvaient démarcher leurs propres clients inscrits sur BLOCTEL dès lors qu'il existait une « relation contractuelle préexistante ». Désormais, ils ne pourront le faire que dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, mais également pour proposer des produits ou services « afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». Concrètement, un professionnel ne peut plus démarcher un ancien client, ni proposer à un client actuel un service qui n'a rien à voir avec l'offre souscrite. En revanche, il pourra toujours le solliciter pour lui proposer de souscrire une option, une nouvelle offre, ou un accessoire.

Par ailleurs, la prospection téléphonique est interdite dans le secteur de la rénovation énergétique : désormais, un professionnel ne peut plus démarcher un client ou prospect par téléphone pour lui proposer des travaux de rénovation énergétique, de la production d'énergies renouvelables ou de la vente d'équipements. Une seule exception est autorisée : cette interdiction de démarchage téléphonique ne s'applique pas aux sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

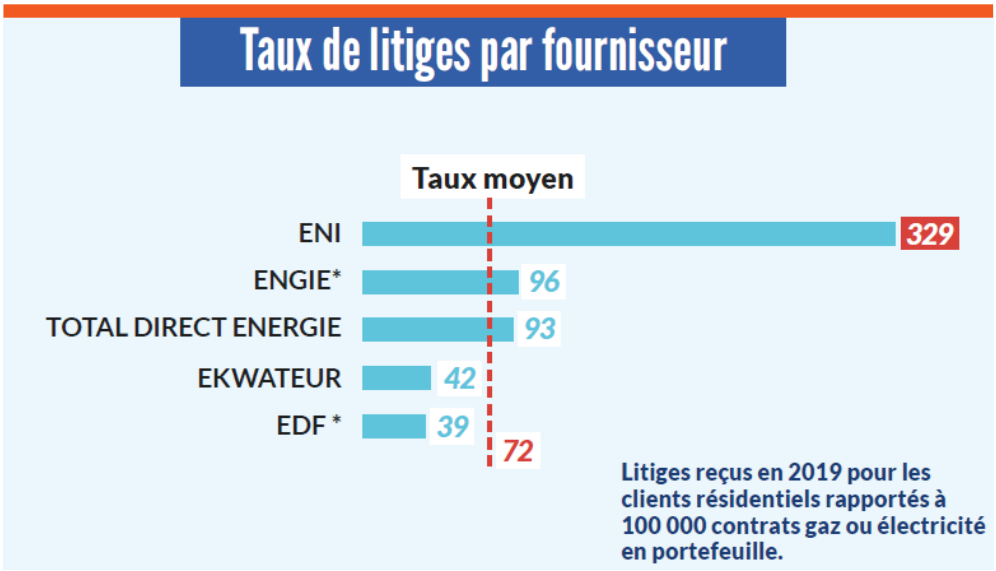
Enfin, les pratiques des professionnels seront mieux encadrées : la loi prévoit un décret d'application visant à encadrer plus strictement les jours et les tranches horaires pendant lesquels les appels non sollicités peuvent avoir lieu, ainsi que la fréquence de ces appels. Par ailleurs, les professionnels

devront également rédiger un code de bonnes pratiques applicables au démarchage téléphonique qui sera rendu public, et s'engager à le respecter.

Les sanctions sont plus dissuasives : les contrevenants aux dispositions du Code de la consommation en matière de démarchage téléphonique s'exposent désormais à une amende de 75 000 euros pour les personnes physiques et de 375 000 euros pour les personnes morales, contre respectivement 3 000 et 15 000 euros auparavant. Plusieurs amendes ont été infligées fin 2020 pour manquement à cette loi.

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 16 juin 2020 son rapport d'activité 2019. EDF se distingue une nouvelle fois par son faible taux de litiges.



* Précisions apportées par le MNE sur cette intercomparaison des fournisseurs : par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés ; par ailleurs, seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone Enedis/GRDF.

Le rapport du médiateur apporte les commentaires suivants : « *On observe de fortes disparités entre fournisseurs. Certaines sont dues à des difficultés particulières propres à certains opérateurs comme ENI. Certaines disparités s'expliquent par le fait que les consommateurs dits ''dormants" (ceux qui n'ont pas changé de contrats et restent aux tarifs réglementés des fournisseurs historiques), sont moins attentifs à leurs factures que ceux qui sont actifs sur le marché, sauf s'ils reçoivent une facture anormalement élevée. D'autres disparités s'expliquent, au moins en partie, par le fait que le portefeuille de clients pour de nouveaux fournisseurs a fortement augmenté en fin d'année 2019 (cas d'ekWateur grâce à un achat groupé).* »

Le médiateur souligne la forte augmentation du taux moyen de litiges en 2019 par rapport à 2018 (72 litiges pour 100 000 contrats résidentiels contre 61 litiges l'année précédente).

Les raisons de cette hausse sont multiples selon le médiateur : « *Une activité plus intense sur le marché concurrentiel, le déploiement des compteurs communicants qui peut être le révélateur de problèmes antérieurs, une augmentation de la notoriété du médiateur et des dysfonctionnements rencontrés par certains fournisseurs d'énergie, notamment de l'un d'entre eux, dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.* »

À noter : EDF ne représente que 28% des litiges enregistrés, contre 31% en 2018, une proportion en baisse constante depuis 2013.

Le médiateur consacre un chapitre de son rapport à la dénonciation des pratiques abusives de démarchage. Le médiateur souligne en particulier : « *Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives. En plus des règles ou procédures qu'ils ne respectent pas toujours, certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Le démarchage par téléphone ou à domicile est une source de difficultés.*

Un certain nombre de fournisseurs expliquent que le démarchage contribue à une meilleure information des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence. Cet argument mérite d'être sérieusement relativisé, car il est trop fréquemment l'occasion de harceler les consommateurs et de leur faire souscrire des contrats en les trompant. »

Le rapport 2019 du médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

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 une ligne téléphonique dédiée : 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 ou envoyer son 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.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux 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.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Depuis le début de la crise sanitaire, et en particulier durant les périodes de confinement, les pratiques malveillantes n'ont pas diminué.

EDF a mis en garde ses clients notamment par des messages tels que celui ci-contre, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

EDF envoie un accusé de réception pour indiquer au client que nous mettons tout en œuvre pour demander la fermeture du site frauduleux.



Si vous ne visualisez pas correctement cet e-mail cliquez-ici.

EDF Fraudes, arnaques, soyez vigilants

Bonjour Monsieur

Certaines personnes malintentionnées profitent de la situation actuelle pour tenter des arnaques par email, par téléphone, ou même à votre domicile. Leur but est souvent de récupérer vos données personnelles, un RIB ou un numéro de carte bancaire, pour vous soutirer de l'argent.

Vous avez reçu un mail douteux ? Vous souhaitez vous assurer que c'est bien EDF qui vous écrit ?

Retrouvez toutes les infos utiles sur notre page « Arnaques et Phishing » :

Découvrez-les maintenant

A bientôt, prenez soin de vous,

Votre conseiller EDF

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), 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.

En 2020, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multiservices) 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) (voir chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF »).

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.

EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la 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.

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, celui-ci 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. Par ailleurs, le client peut obtenir, à tout moment et de façon immédiate, un conseil tarifaire à partir de son espace Client : la solution *e.quilibre* (voir ci-dessous) permet en effet au client de vérifier l'adéquation de son tarif à ses besoins.

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 sont en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients se déclarent « 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 au téléphone par un conseiller clientèle à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

Conseils tarifaires (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires*	30 728	**37 201**	**21,1%**

* La requête a été revue pour le calcul de la valeur 2020.

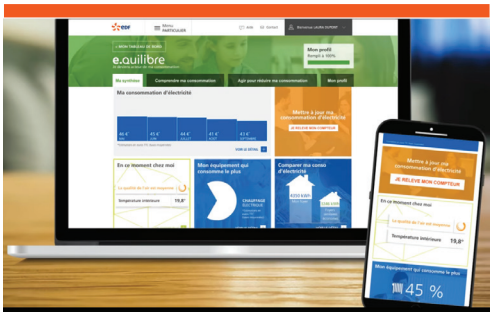
e.quilibre, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

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.



6,1 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2020 (donnée nationale).

e.quilibre
Je deviens acteur de ma consommation

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 du 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 (c'est-à-dire avec son consentement), 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).

3 étapes simples pour consommer mieux et moins d'énergie :

1. Suivez l'évolution de votre consommation d'électricité ou gaz par mois, par jour ou plus finement [1]

2. Identifiez vos principaux postes de dépense énergétique

3. Découvrez nos conseils pour faire des économies d'énergie

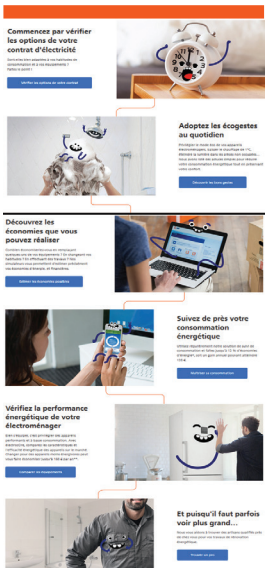
(1) L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

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

La solution *e.quilibre* sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES 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 d'EDF 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 quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html ;

■ La **solution *e.quilibre***, 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.

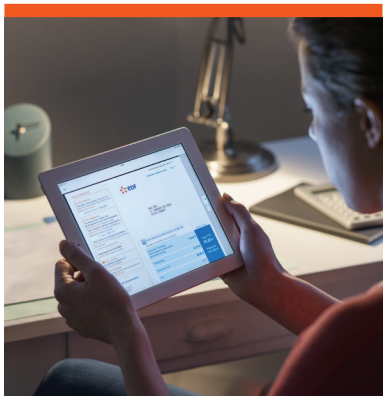
■ **La lettre *EDF & MOI*** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies.

■ **Des courriels** sont envoyés aux clients pour expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens permettant 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 »).



Par ailleurs, EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes (voir le chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF »).

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 auto-relevés 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	277 778	**262 095**	**-5,6%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	124 819	**116 966**	**-6,3%**

* 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 relève les index figurant sur 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 échéancier.

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 échéancier) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et les invite à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace Client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	1 202 922	**1 128 449**	**-6,2%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	57 147	**32 127**	**-43,8%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	657 711	**758 955**	**15,4%**
Nombre de factures rectificatives	7 959	**3 368**	**-57,7%**

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

Précisions sur les factures rectificatives : 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 le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude). Cette notion a pu inclure jusqu'en décembre 2017 la facturation sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur) des rattrapages tarifaires décidés par les pouvoirs publics en 2014 et 2016.

Comprendre sa facture d'électricité

Sur le site particulier.edf.fr, EDF aide les clients à comprendre leur facture d'électricité. Rendez-vous à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/prix-electricite.html

Rappel : les informations que les fournisseurs sont tenus de faire figurer sur la facture sont prescrites par la réglementation.

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, 24 h/24 et 7 j/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 paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de 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.

À noter : EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out* prévu par la loi « PACTE » pour la facture électronique intéressant les clients particuliers et les petits professionnels (cf. infra).

Facturation électronique (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	159 258	**204 837**	**28,6%**

LA FACTURE ÉLECTRONIQUE : UNE NOUVELLE ÉTAPE



La loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») a instauré un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, codifié à l'article L.224-12 du Code de la consommation* : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

* L'arrêté dit « facture » 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* a été mis en cohérence avec les nouvelles dispositions introduites dans la loi : arrêté du 4 novembre 2020 publié au Journal officiel du 11 novembre 2020 supprimant l'obligation qui était jusqu'ici faite au fournisseur de recueillir l'accord exprès et préalable du consommateur pour la transmission de la facture sur un support autre que le papier.

EDF a lancé des campagnes d'information auprès des clients en 2020 pour les informer de cette évolution. Nous donnons ci-dessous un exemple de message qui leur a été adressé.

Bonjour Monsieur/Madame,

Chaque année, les 45 millions de factures envoyées à nos clients représentent 1000 tonnes de papier, soit 50 camions.



ET SI NOUS CHANGIONS CELA ENSEMBLE ?

Ainsi, nous déployons progressivement la facture électronique auprès de nos clients.

Pour vous, c'est pratique et rapide. Vos prochaines factures vous seront envoyées par e-mail.

Elles resteront disponibles dans votre espace client jusqu'à 5 ans(1)(2). Vous pouvez les consulter à tout moment. Plus besoin de les chercher !

Vous souhaitez conserver le format papier ?(3)
Il suffit de cliquer ici.

À très bientôt
Votre conseiller EDF

(1) Conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.
(2) Excepté en cas de résiliation de votre contrat (ex : changement de fournisseur, emménagement dans un nouveau logement…) où EDF ne pourra pas assurer la mise à disposition de l'historique des factures de votre précédent contrat. Vous disposez de deux mois, à compter de la résiliation, pour télécharger toutes vos factures électroniques en une seule fois.
(3) À tout moment, par tout moyen et sans frais, vous avez la possibilité de vous opposer à la facture électronique. Vous continuerez à recevoir vos factures sous format papier.

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	3 332	**2 392**	**-28,2%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	31 801	**22 501**	**-29,2%**

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

Établissement des factures (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	204 701	**166 618**	**-18,6%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 002	**86**	**-91,4%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	112 955	**119 402**	**5,7%**

* 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 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 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace Client.

À 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	14 708	**13 822**	**-6,0%**

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).

À 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.

Nous rappelons ci-après les avantages du bilan annuel proposé aux clients non résidentiels (extrait de notre site Internet) :



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.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

Sauf motif de sécurité, EDF ne demande jamais au distributeur la coupure d'une alimentation d'un client équipé d'un compteur Linky™ sans réduction préalable de la puissance (action télé-opérée). Pour les clients qui ne sont pas encore équipés d'un compteur Linky™, à l'issue des différentes relances, EDF demande au distributeur une coupure conditionnelle : la coupure est conditionnée à la présence du client lors du premier déplacement du technicien du distributeur.

À noter : les données 2020 relatives aux impayés ci-après ont été affectées par les dispositions prises par les pouvoirs publics et à l'initiative d'EDF durant la crise sanitaire. Voir le chapitre « Faits marquants 2020 »

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 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.

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, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires*	14 663	**10 509**	**-28,3%**

* La requête a été ajustée ; un pro forma est proposé pour la donnée 2019.

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. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	134 499	**147 142**	**9,4%**

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.

Réductions de puissance (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	1 211	**726**	**-40,0%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	4 205	**3 109**	**-26,1%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	2 533	**1 000**	**-60,5%**

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	6 546	**2 998**	**-54,2%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 216	**712**	**-41,4%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	18,6%	**23,7%**	**27,8%**

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	1 263	**1 254**	**-0,7%**

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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	415	**286**	**-31,1%**

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2020, **62% 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 2020, en consolidation nationale, 577 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 486 000 *via* Internet et 91 000 par courrier. Par ailleurs, 24 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2020.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2020 *via* les canaux digitaux représentent 84% du total des réclamations écrites reçues (73% en 2019 et 65% en 2018, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 42% par rapport à l'année 2019. 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 par tous les canaux, de 22% en 2020. Notons enfin qu'au cours de l'année, nous avons constaté moins de réclamations pendant le premier confinement mais avec un effet report sur la période de juin à septembre 2020.

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Courrier	1 813	**1 098**	**-39,4%**
Internet	6 143	**7 609**	**23,9%**

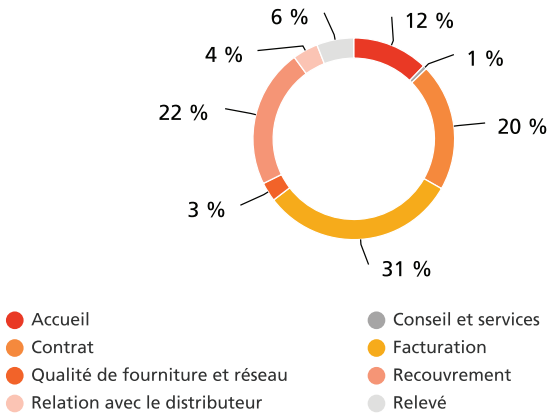
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2019	2020	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	95,0%	**95,3%**	**0,4%**

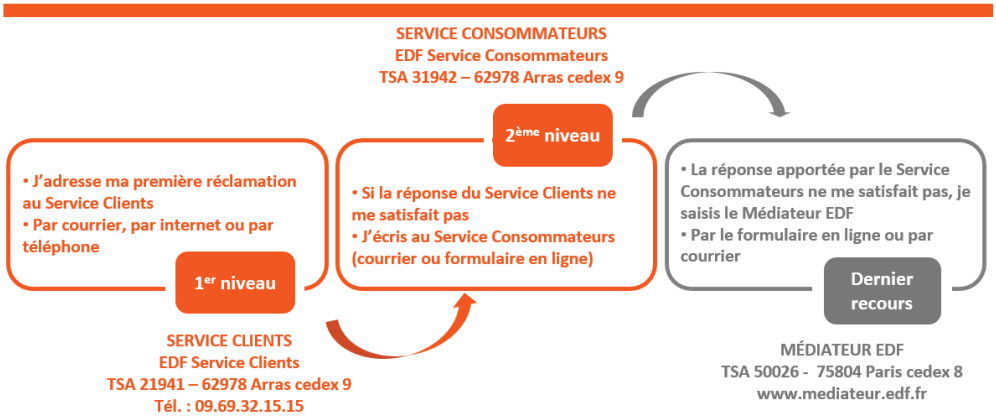
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2020



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 trois instances de traitement :





Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter un service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Le service Consommateurs en 2020 a réussi à garantir une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé fortement leur satisfaction, qui cette année a encore connu une progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 70% (source : enquête de satisfaction IFOP du Service Consommateurs). Cette reconnaissance reste pour les chargés de satisfaction au plus proche de la relation client, et pour tout le service Consommateurs, la plus grande fierté.

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) ;
- nouvelle formation pour tous les conseillers qui gèrent les canaux digitaux ;
- 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, avec une meilleur distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- 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.

4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de trente ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, 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**, pour lequel 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.

EDF a développé en 2020 une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse suivante : https://www.youtube.com/watch ?v=F4_9T6DP-os

À noter : L'implication d'EDF dans la gestion de la crise sanitaire pour tous ses clients, y compris au titre de la politique de solidarité menée par EDF, est décrite dans le chapitre « Faits marquants 2020 ».

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant 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 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 1er 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). Pour mémoire, en 2020, la période de protection hivernale a été étendue par les pouvoirs publics jusqu'au 11 juillet en raison de la crise sanitaire (cf. « Les faits marquants 2020 »).

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.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2020 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 70 000 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 45 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF ;
- 500 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 3 000 personnes.



LE CHÈQUE ÉNERGIE

En raison de la crise sanitaire, le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2020 a été décalé d'une semaine et s'est étalé sur près de deux mois (contre cinq semaines les années précédentes). La campagne du chèque énergie millésime 2020 a pu toutefois se dérouler de façon satisfaisante.

Comme les années passées, EDF a participé activement au suivi du dispositif avec les pouvoirs publics en vue de son amélioration, notamment pour les deux évolutions majeures prévues pour 2021 : l'automatisation des protections et la possibilité de pré-affecter son chèque énergie par retour papier (cf. chapitre « Perspectives et enjeux pour 2021 »).

EDF a poursuivi en 2020 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie et ses actions en propre (en complément de l'action des pouvoirs publics) avec :

- 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, etc.) ;
- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ; EDF a créé une rubrique dédiée au chèque énergie sur son site : https : //particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/aides-sociales/cheque-energie.html
- l'adresse pour le retour postal du chèque énergie est désormais visible sur la facture d'électricité ;
- 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 :
  - EDF a mis en place un automate interne permettant de retrouver plus facilement et de manière plus fiable un bénéficiaire du chèque énergie dans le système facturier ;
  - le compte client est désormais crédité du montant du chèque énergie à J+2, c'est-à-dire sans attendre qu'EDF ait reçu la compensation de l'État.

Un film tutoriel sur le chèque énergie est accessible sur la chaîne Youtube d'EDF : https://www.youtube.com/watch ?v=YWlrffxA5hk

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF poursuit l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association au cours de de la mission **Check' Énergie** lancée en 2018.

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.

Après des premières missions à Saint-Nazaire et à Clermont-Ferrand en 2019, l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue depuis l'automne 2019 à 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 accomplissent 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)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	27 028	**30 507**	**12,9%**

Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix, ou
- une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » 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.

NB : À partir de 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour 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 et 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.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À 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 des 7 départements du territoire SIGEIF (en €)			
Département	**2019**	**2020**	**Variation** *(en %)*
77 Seine-et-Marne	500 000	**500 000**	0%
78 Yvelines	200 000	**200 000**	0%
91 Essonne	220 000	**220 000**	0%
92 Hauts-de-Seine	1 180 000	**1 180 000**	0%
93 Seine-Saint-Denis	200 000	**200 000**	0%
94 Val-de-Marne	670 000	**670 000**	0%
95 Val-d'Oise	450 000	**450 000**	0%
Total	**3 420 000**	**3 420 000**	**0%**

La dotation d'EDF a été exceptionnellement maintenue sur votre territoire entre 2019 et 2020. Plusieurs facteurs auraient pu cependant impacter négativement sur cet apport, à savoir :

- il est fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière ;
- 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 ;
- 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.

Malgré ces tendances, le maintien du montant des dotations 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				
	Nbre d'aides FSL en 2019	**Montants 2019 des aides FSL (en €)**	**Nbre d'aides FSL en 2020**	**Montants 2020 des aides FSL (en €)**
77 Seine-et-Marne	182	56 781	**139**	**45 066**
78 Yvelines	91	27 782	**105**	**34 392**
91 Essonne	87	18 358	**123**	**32 848**
92 Hauts-de-Seine	47	14 071	**27**	**7 640**
93 Seine-Saint-Denis	1 161	199 603	**959**	**199 636**
94 Val-de-Marne	452	64 648	**371**	**55 442**
95 Val-d'Oise	0	0	**0**	**0**
Total	**2 020**	**381 244**	**1 724**	**375 023**

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie.



Comment fonctionne ce dispositif ?

À partir de l'application EDF & MOI, les clients Particuliers et salariés d'EDF disposant d'un compteur Linky™ peuvent en quelques clics faire un don d'énergie à des ménages en difficulté, quel que soit le fournisseur d'énergie de ces derniers.

Les donateurs peuvent y visualiser le nombre d'heures d'éclairage, de chauffage ou encore de douches chaudes que le montant de leur don permettra d'offrir aux bénéficiaires.

L'attribution des dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

À noter :

- Pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.
- Les dons d'énergie viennent en réduction de l'impôt à hauteur de 75% de leur montant. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

Cette initiative est une autre facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

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 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 mettent en œuvre 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).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les coupures pour impayés. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre 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 le fournisseur a connaissance de ces derniers, 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 1er 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 plusieurs 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 organisent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

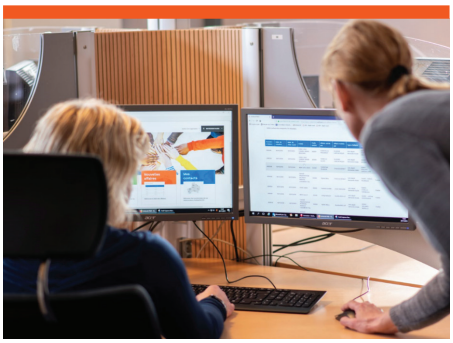
2- Les conseillers Solidarité

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 de téléphone dédiés régionaux (voir annexe 1.2).

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel 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 sur la protection des données (RGPD).


EDF COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°20
DÉCEMBRE 2020

CRISE SANITAIRE ET ÉCONOMIQUE

EDF reconduit les mesures exceptionnelles prises au printemps pour ses clients particuliers en difficulté

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, et consciente que ce nouveau confinement peut aggraver des situations personnelles, EDF reconduit les mesures inédites prises lors du premier confinement au printemps dernier.

Ainsi, pour aider ses clients particuliers dans ces circonstances exceptionnelles :

- EDF garantit la fourniture d'électricité en suspendant, jusqu'au 15 janvier 2021 inclus, toute réduction ou coupure d'électricité ainsi que toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période,
- EDF s'engage à assouplir les échéances de paiement pour ses clients qui seraient en situation difficile et espère ainsi leur apporter plus de sérénité pour le paiement de leurs factures.

***Courant Solidaire*, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux**

EDF édite **une publication *Courant Solidaire***, à destination des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

Le 2 juin 2020, EDF a organisé sur la plateforme numérique Idéal Connaissance une **webconférence** réunissant des experts Solidarité sur le thème : **« Quels outils pédagogiques pour sensibiliser à la maîtrise de l'énergie ? »**.



Les outils ont été présentés au travers de retours d'expérience apportés par des acteurs sociaux (agents de CCAS, de centres médico-sociaux, responsables d'associations, conseillers Solidarité EDF).

Pour retrouver la vidéo, rendez-vous sur la plateforme : https://www.idealco.fr/energie. L'inscription est gratuite.

EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations humanitaires comme le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, ou le Secours populaire. 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 est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS) 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.

En raison de la crise sanitaire, plusieurs des grands rendez-vous des partenaires d'EDF ont été annulés en 2020.



Nans Mollaret, président de l'ACTAS, et Anne-Lucie Frerejean, chef du département Solidarité à la Direction Commerce d'EDF.

EDF et l'ACTAS ont renouvelé leur engagement de longue date pour favoriser l'action sociale des territoires, lors des 43es rencontres de l'association, à Issoudun les 1er et 2 octobre 2020.

Dans le cadre de ce partenariat, EDF et l'ACTAS s'engagent à favoriser l'information des CCAS sur la politique Solidarité d'EDF et leurs dispositifs mis en place pour faire face à la crise sanitaire et économique.

L'ACTAS rassemble plus de 400 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.

EDF et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CRLRQ) ont renouvelé leur convention de partenariat en 2020. Implantées sur l'ensemble du territoire national, les 131 régies de quartier et régies de territoire représentées par le CNLRQ couvrent 320 quartiers prioritaires où vivent plus de 3 millions d'habitants.

Les régies interviennent auprès des ménages pour les informer sur leurs droits et les sources possibles d'économies dans leur logement. Elles tiennent des permanences d'information et reçoivent les personnes rencontrant des difficultés afin de rechercher avec eux des solutions pour adapter leurs

abonnements aux besoins de leur foyer ou régler leurs situations d'impayés. En lien avec les bailleurs sociaux, les régies peuvent être amenées à repérer des situations de précarité énergétique en réalisant des visites à domicile et des petits travaux d'isolation. Leur mission d'information et de médiation est complétée d'une mission de prévention : elles informent les habitants sur la maîtrise de l'énergie et animent des visites d'appartements témoins ou pédagogiques mis à disposition par les bailleurs.

Chaque année, le CNLRQ mène une enquête « précarité énergétique » auprès de ses régies pour capitaliser l'expérience acquise et échanger les bonnes pratiques sur les actions mises en œuvre.

L'année 2020 a permis la rédaction avec EDF d'un guide à paraître, « Engagés dans la lutte contre la précarité énergétique », qui a pour objectif de capitaliser sur l'expérience des régies de quartiers et de leurs partenaires.

pimms médiation
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Pour renforcer son accompagnement sur le terrain, EDF est engagée dans de nombreuses structures de médiation sociale présentes sur tout le territoire en France, dont une quarantaine de PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi-Services).

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

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, une quarantaine d'associations PIMMS sont présentes sur le territoire national et présentes dans une soixantaine de sites. 40 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1er janvier 2021, dont une partie importante est située dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie.

En 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS établi il y a vingt-cinq ans.

EDF a également noué des partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale au-delà des PIMMS : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux 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 l'importance 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 ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

Mon Appart Eco Malin (MAEM) : EDF a conçu des espaces mobiles spécialement aménagés pour aller à la rencontre des personnes au cœur des territoires et au plus près des quartiers populaires. De format mobil-home, bus ou barnum, ils ont vocation à expliquer les éco-gestes via la présentation d'usages concrets « comme à la maison ».





La **MAEM Box** permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les éco-gestes.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est disponible auprès des correspondants solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Testez-vous :

1. Dégivrer votre réfrigérateur et votre congélateur deux fois par an évite une surconsommation d'environ :
A) 5% – B) 30% – C) 45%

2. Quelles sont les plaques de cuisson qui consomment le plus ?
A) plaques vitro céramiques – B) plaques à induction – C) plaques électriques classiques

3. Un lavage à 30°C plutôt qu'à 90°C permet de diviser la consommation d'électricité par :
A) 2 – B) 3 – C) 4

4. Utiliser un sèche-linge de classe B coûte annuellement environ :
A) 30 € – B) 70 € – C) 110 €

5. Passer de 2 à 4 ans d'usage pour une tablette ou un ordinateur améliore son bilan environnemental de :
A) 10% – B) 30% – C) 50%

Les réponses figurent à l'annexe 2.

EDF propose également des **kits MDE** à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

DES ACTIONS AUTOUR DE L'INCLUSION NUMERIQUE

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.

La crise sanitaire de 2020 a révélé le besoin urgent et essentiel d'accompagner les publics qui ne maîtrisent pas l'usage du numérique : 12 à 13 millions de Français ne possèdent pas les outils et les usages numériques, et 13 millions de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique.

En 2020, dans le cadre de son Fonds d'Urgence et de Solidarité, la Fondation EDF a soutenu de nombreuses initiatives venues directement des régions.

À titre d'exemple, EDF a participé à l'équipement des élèves des zones d'éducation prioritaire (REP et REP+) en matériel informatique en vue de maintenir la continuité pédagogique.

Pour leur venir en aide, les représentants d'EDF ont fait appel à la filière du réemploi de la Direction des Services Informatique & Télecom, qui organise des campagnes de dons similaires depuis plusieurs années. Rapidement, cette dernière a identifié les ordinateurs en fin de cycle de vie initialement destinés à la revente afin qu'ils soient équipés d'un système d'exploitation et de logiciels de bureautique à jour, puis donnés pour un usage optimal immédiat. Les distributions de ces ordinateurs ont été effectuées en partenariat avec des entreprises solidaires qui assurent la préparation des appareils et leur transport.

En juin 2020, grâce à cette opération d'urgence, ce sont plus de 1 000 ordinateurs qui ont été remis à des collégiens et lycéens défavorisés, identifiés par l'intermédiaire de 17 associations partenaires sur tout le territoire.

EDF Commerce a accompagné le programme de terrain d'**Emmaüs Connect*** qui s'attache à développer des solutions adaptées aux personnes en difficultés pour les accompagner dans le développement de leur potentiel numérique en formalisant des parcours d'inclusion numérique.

Quelques exemples : remise d'un chèque pour financer 12 formations, dotation de 50 tablettes et connexions pour des élèves, don de 100 ordinateurs réformés pour des collégiens et lycéens,etc.

* 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 les clés du numérique et d'Internet à tous ceux qui en sont éloignés.

Dans le cadre de son partenariat avec l'**Union Nationale des PIMMS**, EDF participe au développement des **PANDA** (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) : il s'agit d'espaces dédiés pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique.

Fixes en PIMMS ou mobiles sur les territoires, les PANDA se multiplient pour aller au plus près des usagers. Les usagers peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour mieux appréhender les outils numériques et peuvent aussi s'inscrire dans des parcours de formation complets sous forme d'ateliers collectifs. À l'initiative du PIMMS de Melun en Seine-et-Marne, la Petite école du numérique est un parcours complet de formation surmesure, en présentiel et en ligne. Les

participants bénéficient d'un parcours de formation d'ateliers en présentiel et d'une plateforme en ligne d'exercices et d'évaluation de leur niveau.

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2020, c'est :

- 230 800 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 96 300 *via* le PASS ;
- 4 986 entités actives sur le PASS, dont 606 nouvelles cette année ;
- 30 000 utilisateurs externes du PASS, dont 7 900 nouveaux inscrits en 2020 ;
- 4 400 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 42 200 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 37 918 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

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 jusqu'en 2022 avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

En 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL).

« 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 dont EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 176 millions d'euros entre 2011 et 2020.

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 » propose des aides pour réaliser des travaux de rénovation qui garantissent l'atteinte d'un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 503 856 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2020, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 68 467 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/

EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

Depuis 2012, EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre du programme

« Toits d'Abord ». Ce dernier a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF soutient l'association avec 6,3 millions d'euros sur la période 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 en 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/

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 1er 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.

EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans en 2019. 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

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.

Son but 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.

EDF a renouvelé en 2020 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	420 628	**396 023**	**-5,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 732 290 220	**1 626 268 052**	**-6,1%**
Recettes *(en €)*	199 908 526	**201 993 307**	**1,0%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	42 771	**37 935**	**-11,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	336 936 781	**282 430 638**	**-16,2%**
Recettes *(en €)*	39 076 286	**35 659 451**	**-8,7%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2021 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 422 391	**1 511 255**	**6,2%**
Tarif Bleu non résidentiel	362 371	**355 185**	**-2,0%**
Tarif Bleu Total	**1 784 762**	**1 866 440**	**4,6%**

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 2020 sont en hausse par rapport à 2019 : +4,6%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-1,3%) 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 (+17%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2021 une baisse des coûts commerciaux dans un contexte de réduction du périmètre des clients non résidentiels éligibles au tarif (voir le chapitre 2.1) et d'adaptation des coûts commerciaux aux volumes de vente.

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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	18,479‰	**18,190‰**	**-1,6%**
Au prorata du volume facturé**	16,113‰	**15,955‰**	**-1,0%**

* 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	15,004‰	**15,179‰**	**1,2%**
Au prorata du volume facturé**	15,488‰	**16,027‰**	**3,5%**

* 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	24 601	**25 800**	**4,9%**
Tarif Bleu non résidentiel	5 525	**5 542**	**0,3%**
Tarif Bleu Total	**30 126**	**31 342**	**4,0%**

433 958

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2020





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

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 222

2. Les points de contact pour les clients 224

3. Glossaire 228

1 LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCÉDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Île-de-France met à la disposition de l'autorité concédante l'interlocuteur suivant :

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.

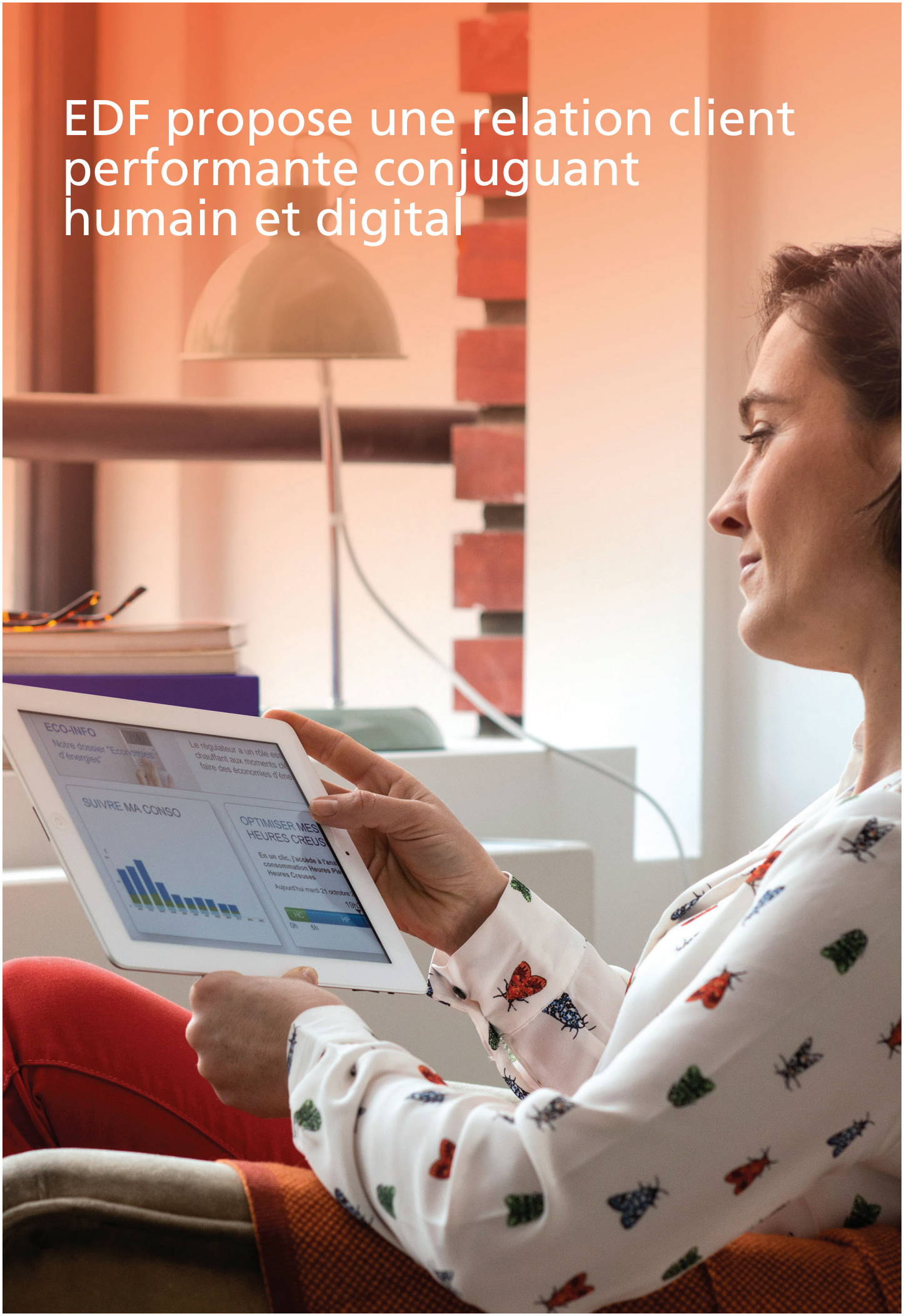
Thierry EVE
06 23 61 80 34
thierry.eve@edf.fr

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.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



2 LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- un **espace Client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**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 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 ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/contact/esourd.html ;
- 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. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

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)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**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**

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.

ILS SONT LA VOIX D'EDF, CELLE QUE VOUS APPELEZ, CELLE QUI VOUS RÉPOND...

Découvrez les témoignages de vos conseillers EDF
(Centres de Relation Clientèle de Paris et de Clermont-Ferrand)



« *Nous dialoguons beaucoup avec nos clients; nous sommes dans une relation humaine et non dans une relation robotisée !* »

Soraya, 34 ans, conseillère, Paris

« *Nous conseillons aussi nos clients pour faire des économies d'énergie. On essaie de créer de nouvelles habitudes de suivi de consommation. On les incite également à reporter certaines de leurs consommations aux périodes d'heures creuses quand c'est possible.* »

Nadi, 43 ans, conseillère, Paris

« *La pédagogie est essentielle dans notre activité. Elle est nécessaire pour aider nos clients à comprendre leur consommation par exemple.* »

Vincent, 38 ans, conseiller, Clermont-Ferrand

« *Des clients nous contactent parfois pour des délais de paiement ou pour déclencher une aide. Il faut toujours prendre le temps d'écouter pour trouver une solution. On sait que derrière, il y a peut-être des enfants, une famille et c'est primordial.* »

Stéphanie, 40 ans, responsable d'équipe, Paris

La proximité, c'est également un service client accessible depuis votre espace client sur edf.fr ou sur l'appli EDF & MOI[2]

Une question ? Un conseil ? Nos conseillers sont là pour vous !

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/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

EDF met également à leur disposition un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 433**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **01 72 95 14 33**

Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B ; 2-C ; 3-B ; 4-C ; 5-C



10 509

c’est le nombre d’Accompagnements Énergie réalisés par EDF sur votre concession en 2020



3 GLOSSAIRE

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

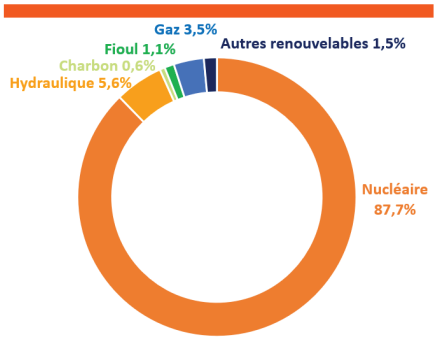
ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique 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'Acheminment
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
FU	France urbaine
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
PANDA	Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services (PIMMS Médiation)
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Electricité
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 (PIMMS Médiation)
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_2 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 2019 se répartit comme présenté ci-contre.



* EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 19,4%.

Contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2019 a induit :

- l'émission de 26,78 grammes de dioxyde de carbone (CO_2), soit une diminution de 16,08% par rapport à l'année 2018 (31,91 grammes de dioxyde de carbone) ;
- la génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 12,32 mg/kWh.
  - vie longue : 1,00 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 quinze 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

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2020**

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 2021
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - 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

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 549 961 789,50 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF