COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2019**

REZE

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 2019, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

SOMMAIRE

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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 32
3. Enedis, une priorité clients affirmée 52
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 80

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 105

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 118

1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020 120
2. Les clients de la concession 132
3. La qualité du service rendu aux clients 140
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 166
5. Les éléments financiers de la concession 184

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 189

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À ENEDIS,

Le réseau de distribution d'Électricité exploité par Enedis joue un rôle pivot dans la transition énergétique. Enedis accompagne les territoires, les entreprises et les décideurs économiques dans la mise en œuvre de projets visant à faire évoluer notre société vers une Transition Énergétique et Numérique.

En 2019 Enedis a réalisé le raccordement de la **première autoconsommation collective des Pays de la Loire** à Saint-Joachim. Le déploiement de Linky est désormais dans sa phase de plein essor avec près de 24 millions de compteurs communicants en France fin 2019, dont **548 489 en Loire-Atlantique (65% du parc installé).**

Marion BONNETAIN
Directrice Territoriale Enedis en Loire-Atlantique

Grâce à eux, Enedis constate déjà une hausse des **interventions réalisées à distance**, **le client** voit ses **délais d'intervention raccourcis** et en cas de panne sur le réseau, un diagnostic facilité réduit le délai de réalimentation. **Sa facture** est calculée **sur sa consommation réelle**. Linky apporte aux **collectivités locales** des **bénéfices concrets dans le cadre de leur rôle de concédant, de développeur des territoires** et de **client**.

En 2019, plus de 50% des contrats de concession des syndicats d'électrification rurale, métropoles et communautés urbaines a été renouvelé, traduisant une confiance renouvelée des autorités concédantes envers Enedis et participant ainsi à la consolidation du modèle français de distribution. Les AODE de Loire-Atlantique ont souhaité adhérer à cette dynamique.

Dans un **contexte économique local extrêmement dynamique** qui sollicite fortement les équipes, **Enedis se mobilise pour répondre aux attentes des populations et des élus**, par l'excellence du service public de proximité de la distribution d'électricité. Nous **accompagnons les territoires par une dynamique d'investissement volontariste** afin de faire progresser la résilience des réseaux. **Vous pouvez compter sur l'ensemble de nos équipes pour rester mobilisé en permanence, 24h/24 et 7j/7, à proximité des clients.**

Enfin, 2019 a été marquée par de nombreux événements climatiques, dont la **tempête Miguel** qui a impacté la Loire-Atlantique **en juin**. Plusieurs épisodes venteux et hivernaux sévères, bien qu'épargnant nos territoires, ont mobilisé nos équipes opérationnelles qui sont intervenues par solidarité auprès des territoires sinistrés dans le cadre de la **Force d'Intervention Rapide Électrique** qui fêtait ses **20 ans**.

En ce **début 2020**, la France et le monde vivent une **pandémie majeure particulièrement meurtrière** jamais rencontrée auparavant, qui met à mal notre économie et bouscule nos fondamentaux. Depuis le début de la crise sanitaire, **Enedis, opérateur d'un service essentiel**, **s'est organisée pour assurer la distribution de l'électricité en préservant la sécurité et la santé** de ses salariés, des prestataires et des clients, en particulier les plus vulnérables, dans le cadre de son **Plan de Continuité d'Activité**.

Je souhaite que ce compte-rendu d'activité soit une nouvelle occasion d'enrichir la vision et le dialogue entre nous.

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À EDF,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée **au titre du contrat de concession de la ville de Rezé.**

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

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

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

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par des centres de relation clients qui opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions.

Nos centres de relation clients sont tous implantés en France, comme celui de Nantes. C'est un choix d'EDF.

EDF demeure dans les territoires un partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. **Notre correspondant Solidarité Loire-Atlantique est au quotidien en relation avec les travailleurs sociaux, le CCAS, le conseil départemental et les associations locales.**

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

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

Daniel PINA
Directeur du Développement
Territorial EDF Pays de la Loire

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

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

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 2019.

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

Le renouvellement des contrats de concession est mis en œuvre sur la base d'un nouveau modèle national établi par Enedis et EDF avec la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) et France urbaine en 2017.

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

En outre, de nombreuses autorités concédantes se sont engagées formellement à renouveler leur contrat sur la base du nouveau modèle, au plus tard en 2021.

POUR LA MISSION DE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC

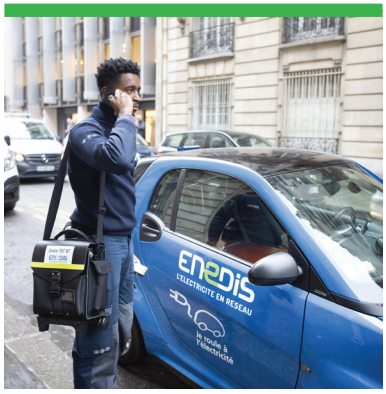
ORGANISATION D'ENEDIS

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

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

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

Les évolutions législatives, la recherche d'efficacité et de la satisfaction des clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky™) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle. Ainsi, Enedis s'est structurée autour de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près des clients et des autorités concédantes. Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité, issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnel. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.



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

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Marion BONNETAIN	Directrice Territoriale Enedis Loire-Atlantique	02 28 27 51 50
Patrick JAVANAUD	Adjoint à la Directrice Territoriale Enedis Loire-Atlantique	02 28 27 51 61
Delphine FERRE	Interlocutrice Territoriale Enedis	02 28 27 52 97

POUR LA MISSION DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

ORGANISATION D'EDF

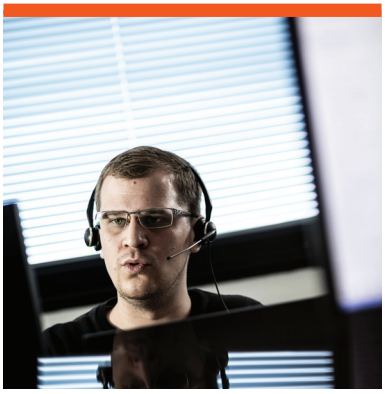
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF, créé au 1er janvier 2020.

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.

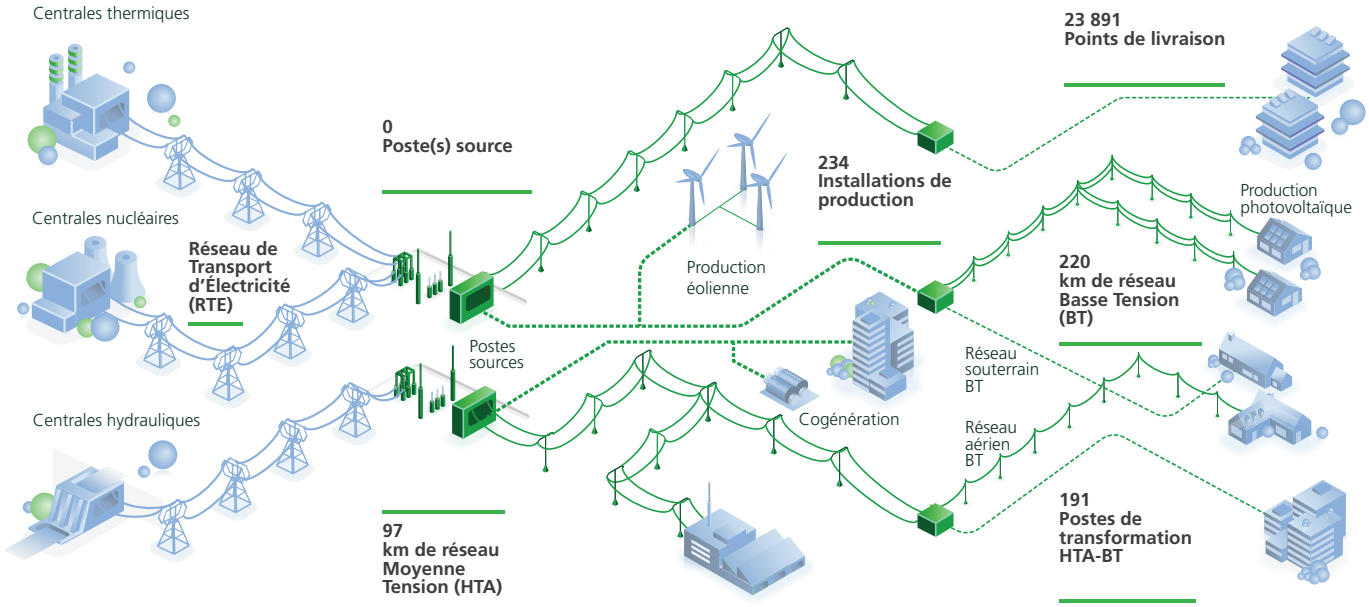
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Daniel Pina	Directeur du Développement Territorial EDF	06 98 93 14 77
Jocelyn Robin	Correspondant Solidarité Loire Atlantique	02 40 37 65 18
Muriel Caër Palvadeau	Appui Economie Concessionnaire	02 51 85 76 45

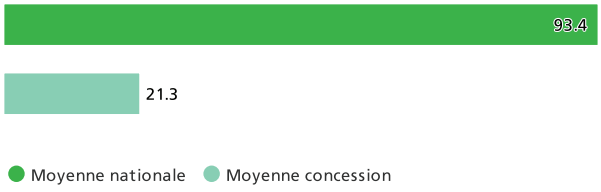
LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



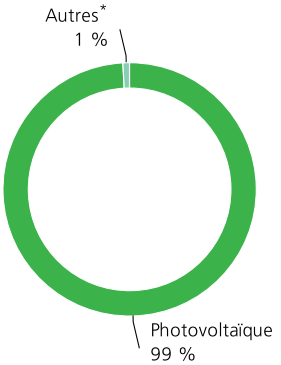
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

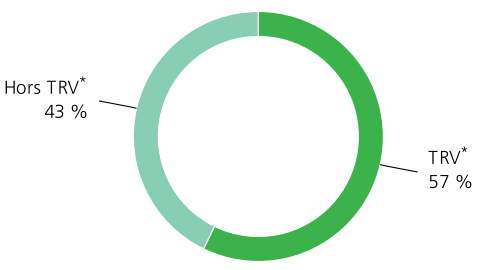
Répartition du nombre de producteurs



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

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs

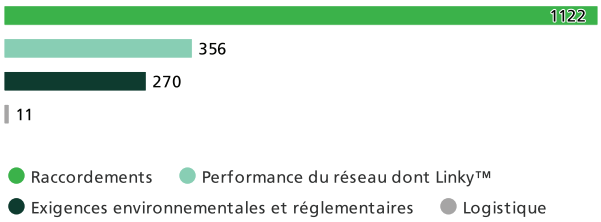


* Tarifs réglementés de vente

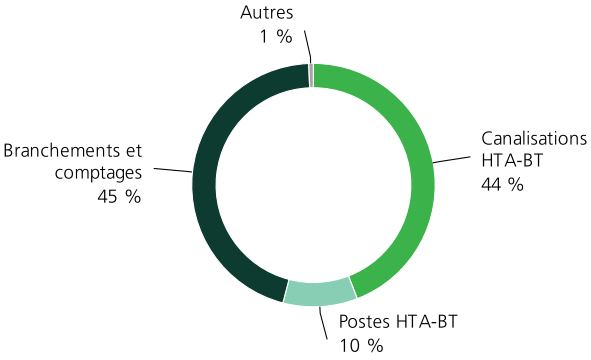
LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)

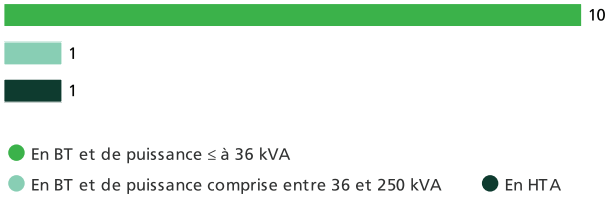


Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

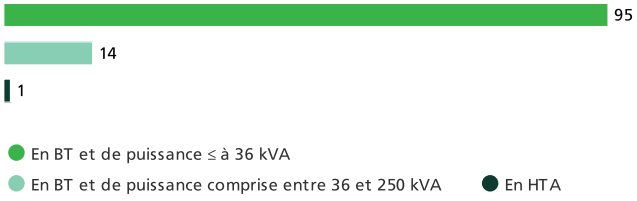


LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

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

1 159 (9,5%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

2 117 (17,3%)

LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

8 962 (73,1%)

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

4 467 (36,4%)

L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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

589

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

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

Installations de production (Concession)

	2018		2019	
	Puissance raccordée*	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Nombre**
Total	s	**221**	s	**234**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	1 309	**219**	6 189	**232**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	**0**	0	**0**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	**0**	0	**0**
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	s	**2**	s	**2**

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA.

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

Total des clients (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	23 589	**23 891**	**1,3%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	240 492 136	**245 116 453**	**1,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	8 127 130	**8 332 009**	**2,5%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	23 294	**23 558**	**1,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	98 974 126	**93 892 567**	**-5,1%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	4 893 195	**4 756 540**	**-2,8%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	248	**284**	**14,5%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	30 213 888	**32 964 635**	**9,1%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	1 297 043	**1 445 710**	**11,5%**

Total des clients HTA (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	47	**49**	**4,3%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	111 304 122	**118 259 251**	**6,2%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	1 936 892	**2 129 758**	**10,0%**

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. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du compte-rendu de l'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA). Le sigle «s» remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

Tarif Bleu (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	14 668	**13 740**	**-6,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	58 601 423	**55 028 238**	**-6,1%**
Recettes *(en €)*	6 581 748	**6 417 337**	**-2,5%**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	13 156	**12 263**	**-6,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	47 695 110	**45 070 435**	**-5,5%**
Recettes *(en €)*	5 361 661	**5 231 059**	**-2,4%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 512	**1 477**	**-2,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	10 906 313	**9 957 803**	**-8,7%**
Recettes *(en €)*	1 220 086	**1 186 278**	**-2,8%**

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

Satisfaction des clients (National)

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

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,4%	**94,2%**	**-0,2%**

* 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 2019, les perspectives et enjeux pour 2020 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020 **23**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **27**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **30**

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

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **32**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019 **38**
2.3. Perspectives et enjeux **50**

3. Enedis, une priorité clients affirmée 52

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **54**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **55**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanal **62**
3.4. L'installation des compteurs communicants **66**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **72**
3.6. Perspectives et enjeux **77**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 80

4.1. Les éléments financiers de la concession **80**
4.2. Les informations patrimoniales **96**
4.3. Les flux financiers de la concession **103**

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(e) Interlocuteur(trice) de Territoire dédié(e) accompagne au quotidien les collectivités, les élus ou leurs services et le monde économique.
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.
En voici quelques illustrations.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Enedis est partenaire du Showroom SMILE

Le 29 juin 2019, inauguration du Showroom SMILE par Christelle MORANCAY, Présidente de la Région Pays de La Loire, accompagnée de Philippe MONLOUBOU, Président du Directoire d'Enedis, Laurent GERAULT, Vice-Président du Conseil Régional et de Francky TRICHET, Adjoint au Maire de Nantes.

Enedis accompagne l'Association des Techniciens Territoriaux de France

Enedis était exposante lors de la rencontre territoriale de l'Association des Techniciens Territoriaux de France (ATTF) qui s'est tenue à Orvault le 4 avril 2019. L'occasion de présenter aux techniciens territoriaux les métiers d'Enedis mais aussi, les possibilités qu'offre le compteur Linky pour les collectivités locales.

Enedis présente le déploiement du nouveau compteur communicant Linky sur son stand.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Nos engagements en matière de RSE s'inscrivent dans le cadre de la politique de Développement Durable d'Enedis, qui s'appuie sur les **Objectifs de Développement Durable du Global Compact** des nations unies (réseau d'entreprises engagées en faveur de la réalisation d'objectifs de Développement Durable).
Quatre engagements ont été identifiés :
- Engagement 1 : **Développer un réseau de distribution électrique en soutien de la transition énergétique et apte à relever les défis du changement climatique**
- Engagement 2 : **Créer des conditions de travail propices à l'engagement des collaborateurs**
- Engagement 3 : **Concevoir des solutions électriques innovantes et digitales au bénéfice des parties prenantes**
- Engagement 4 : **Contribuer à la création de valeurs avec chaque territoire pour un futur plus responsable et solidaire**

En voici quelques exemples :

Recycler les vêtements professionnels - Enedis est partenaire d'Apivet

Nous avons mis en place depuis 2016 un système de recyclage de nos vêtements image de marque grâce à un partenariat avec l'association Apivet (Association Pour l'Insertion par le Vêtement).

Enedis accompagne l'association Handidream

Enedis a soutenu Aurélie Brihmat dans son Tour de France des centres de rééducation à cheval. Comme tous ceux qui se retrouvent plongés brutalement dans le handicap, Aurélie a connu le doute et le désespoir, mais elle n'a jamais renoncé à ses rêves. C'est pour aider à relever ceux qui traversent cette épreuve qu'elle a créé son association Handidream.

Elle a été particulièrement touchée par la leçon de courage des enfants. '*Ils vivent en fauteuil roulant dans une institution, certains ont trois ou quatre ans à vivre, et ils vivent leur vie à fond, alors qu'il y a des gens qui n'ont rien et qui passent leur temps à se plaindre*.' Elle s'émerveille aussi de l'élan de solidarité qui l'a accompagnée sur sa route. *'Nous avons été nourris et logés avec nos chevaux tous les soirs, gracieusement'* note-elle.

Les salariés d'Enedis sont engagés dans le challenge Action contre la faim

Le 18 octobre à Nantes, une vingtaine de salarié(e)s d'Enedis participait au challenge organisé par Action Contre La Faim, un événement sportif et solidaire permettant de financer des missions humanitaires. La motivation de nos sportifs, qui se sont essayés à la zumba, au yoga et à la marche, a permis à Enedis de faire un don de 1000 € à l'association.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Enedis a sans cesse besoin de renouveler ses compétences (évolutions professionnelles, départs en retraite,...). En Pays de la Loire, nous anticipons ces besoins en formant des alternants et en mettant en place des partenariats avec des écoles, des collectivités qui organisent des forums de découverte des métiers et la Jeune Chambre Economique.

Le marathon du recrutement

Le « Marathon du recrutement » a pour but de préparer la campagne de recherche d'alternants d'Enedis. L'objectif étant de présenter les métiers d'Enedis dans les établissements proposant des formations en lien avec les compétences recherchées, de façon à **favoriser l'intégration d'alternants** ayant des connaissances techniques.

En 2019, Enedis a recruté 49 nouveaux salariés et 57 nouveaux alternants sur la Région Pays de la Loire.

Pour la 11ème année, Enedis s'implique dans le forum Place Ô Gestes qui fêtait ses 15 ans

Organisé par l'association Entreprise dans la Cité en collaboration avec la ville de Nantes, Place Ô Gestes permet de faire connaître nos métiers « méconnus du grand public » aux jeunes générations et aux adultes en recherche d'emploi ou en reconversion et de « casser les codes » en sensibilisant sur « l'accessibilité de nos métiers à tous, femmes ou hommes ». D'ailleurs cette année, le forum était axé sur la féminisation et la numérisation dans les métiers.
Ainsi PôG nous permet de trouver des candidats pour nos postes à court terme et de préparer nos besoins futurs.

Johanna Rolland, Maire de Nantes et Présidente de Nantes Métropole, découvre la réalité virtuelle au service du Technicien 3.0 d'Enedis sur le stand.

Enedis est engagée avec la Jeune Chambre Economique

Enedis et la Jeune Chambre Economique ont signé ensemble le 24 octobre 2019, la Charte du Recruteur Citoyen. Enedis s'engage ainsi à valoriser l'engagement citoyen dans son processus de recrutement et les « Soft Skills » (engagements citoyens) de ses salariés afin de mettre en lumière les compétences acquises en dehors de l'entreprise.

Marion Bonnetain, Directrice Territoriale d'Enedis en Loire-Atlantique participait à la table ronde RH organisée par la Jeune Chambre Economique de Nantes pour témoigner sur l'engagement citoyen d'Enedis. (décembre 2019)

Enedis soutient l'opération « *Envie d'entreprendre, envie de créer* »

1400 jeunes lycéens et apprentis de la région Pays-de-la-Loire se sont réunis le 14 mai 2019 à la Fleuriaye à Carquefou pour l'opération *'Envie d'entreprendre, Envie de créer'*.
Par la création d'une mini-entreprise et le montage d'un projet, les jeunes, placés dans des contextes proches de la réalité professionnelle, apprennent à travailler en équipe, à mener des projets ambitieux, à prendre des responsabilités, à découvrir le monde de l'entreprise, des métiers, des filières de formation.

46 mini-entreprises ont présenté leur projet. Enedis a remis le prix de l'innovation

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

Enedis était partenaire majeur de la 2ème édition de Debord de Loire

Enedis était partenaire majeur de cette 2ème édition de Débord de Loire qui s'est installée de Saint-Nazaire à Nantes. Ce rassemblement nautique était inédit avec la venue exceptionnelle de l'Hermione aux côtés du Belem et de nombreux autres bateaux.Enedis a eu le plaisir d'accueillir ses invités sur Le Belem à Saint-Nazaire, sur la terrasse de la CCI à Nantes pour assister à l'arrivée de la flotte, parmi laquelle figurait le voilier de notre collègue sponsorisé par Enedis.

Enedis est un fidèle partenaire des rendez-vous de l'Erdre

Pour la 10ème année, Enedis sponsorisait l'illumination du port de Nort sur Erdre pour le lancement de la croisière sur l'Erdre de la flotille des bateaux de Belle Plaisance.

LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

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

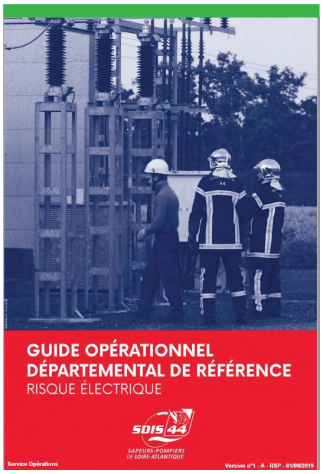
Enedis collabore avec la Fédération Départementale de Pêche de Loire-Atlantique

Le 30 mars 2019, Enedis est intervenue au cours de l'Assemblée générale de la Fédération Départementale de Pêche 44 pour sensibiliser ses membres aux risques électriques liés à leur activité à proximité des lignes aériennes.

Enedis participe à la sécurité des sapeurs pompiers du SDIS 44

Enedis a mis ses compétences et son expérience à disposition du SDIS 44 pour élaborer conjointement le Guide Opérationnel Départemental de Référence Risques Electriques.

Les bonnes pratiques du SDIS 44 présentées dans ce guide ont vocation à améliorer le niveau de connaissance des sapeurs pompiers, afin de faciliter dans certaines circonstances les prises de décision et les stratégies de lutte face à un risque électrique en toute sécurité.



LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

Le début de l'année 2020 est marqué par la crise sanitaire due à la pandémie du Covid-19. Immédiatement, Enedis s'est organisée pour assurer la distribution de l'électricité en préservant la sécurité et la santé de ses salariés, des prestataires et des clients, en particulier les plus vulnérables, dans le cadre de son Plan de Continuité d'Activité (PCA). Les activités incluses dans le PCA, validé par le Directoire le 16 mars 2020 et précisé le 2 avril, concilient le strict respect des règles de sécurité individuelles et collectives et les objectifs de résilience et de continuité de service du réseau de distribution public d'électricité géré par Enedis.

Le PCA est décliné dans chaque direction régionale et chaque direction nationale pour garantir le fonctionnement du service minimum de la distribution publique d'électricité. Cette organisation mobilise environ 6 000 salariés d'Enedis dans des activités opérationnelles sur le terrain (notamment astreinte, accueils clients, conduite, SI, pilotage de l'activité, logistique) et 30 000 en travail / réserve à domicile. Elle est construite avec une marge de manœuvre pour assurer la rotation des équipes et une réserve pour faire face à l'épidémie, assurer le service minimum, mais également pour intervenir en cas d'aléas climatiques.

Le maintien d'un lien fort et indispensable au niveau local, avec les pouvoirs publics, les collectivités locales, les entreprises et les autorités concédantes, pendant et pour la sortie de crise est assuré par les Directeurs régionaux et leurs équipes.

A l'heure où ces lignes sont écrites, Enedis prépare en lien avec ses partenaires son Plan de Reprise d'Activité afin de se mettre en capacité de rattraper au plus tôt le temps suspendu par la période de confinement, d'accompagner en particulier les acteurs économiques locaux dans la reprise de leurs activités et plus généralement d'assurer ses missions de service public auprès de l'ensemble de ses clients dans les meilleures conditions.

Dans ce contexte, alors que plus de la moitié des contrats de concession a été renouvelé en 2019 à la maille France et que les AODE de Loire-Atlantique ont souhaité s'inscrire dans cette dynamique, nous souhaitons pouvoir poursuivre les échanges engagés avec chacune et conclure dès que possible une relation contractuelle consolidée et modernisée.

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

L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES

Installation des compteurs Linky™

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'aVEnir, projet pour le réseau, les bornes de recharge et les voitures électriques

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

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

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

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

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

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

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

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

Elle prévoit en outre la possibilité pour la CRE ou la DGEC (Direction générale de l'énergie et du climat) d'accorder des dérogations aux conditions d'accès aux réseaux et à leur utilisation pour mener à bien un déploiement expérimental de réseaux et d'infrastructures électriques intelligents. Les gestionnaires de réseau seront associés à l'expérimentation et à son évaluation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

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

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

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

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

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

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

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

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin d'année 2019, par :

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

Le réseau BT se décompose lui-même en :

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

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT *(en %)* (Concession)

	2018	2019
En agglomération	100%	**93%**
Hors agglomération	100%	**100%**
En zone classée	100%	**-**
Total	**100%**	**93%**

LA PARTICIPATION D'ENEDIS AU FINANCEMENT DES TRAVAUX D'INTÉGRATION DES OUVRAGES EXISTANTS DANS L'ENVIRONNEMENT (ARTICLE 8)

Pour l'année 2019, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 31,2 k€ (cf.détails au chapitre 2.2).

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

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

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

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

- participe toujours au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées ;
- poursuit la mise en œuvre d'un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan National d'Action (PNA) de l'espèce ;
- en 2019, s'est engagée dans un projet du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) dans les Pyrénées sur la protection de grands rapaces en voie de disparition.

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

Les associations environnementalistes évaluent les actions d'Enedis en faveur de la biodiversité menées dans les régions ayant un fort enjeu avifaune afin de mesurer les progrès dans la prise en compte des problématiques liées à la biodiversité, dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été faits en la matière.

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

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

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

LE TRAITEMENT DES TRANSFORMATEURS CONTENANT DU PCB

Comme d'autres industriels, Enedis et les collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau public ont utilisé, par le passé, des transformateurs isolés au PCB (polychlorobiphényles), démarche considérée à l'époque comme un atout en matière de sécurité incendie.

La réglementation de 2003 imposait d'éliminer avant le 31 décembre 2010 tous les transformateurs contenant plus de 500 ppm (partie par million) de PCB, et Enedis a tenu ses engagements.

Le programme s'est poursuivi depuis 2013 avec la mise en conformité de transformateurs contenant plus faiblement des PCB (teneur entre 50 et 500 ppm).

Conformément au Décret n° 2013-301 du 10 avril 2013, le plan fourni par Enedis au ministère de l'environnement prévoit de décontaminer ou d'éliminer tous les appareils avant le 31 décembre 2025.

Enedis poursuit, conformément à la règlementation en vigueur, ses actions de dépollution des transformateurs contenant du PCB.

Volume traité au cours de l'année 2019	
PCB	**Loire Atlantique**
Transformateurs dépollués	59
Stock restant à traiter	228

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

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

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

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

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

Sur l'année écoulée, plus de 7 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain, ce qui marque une progression significative du linéaire de fibre optique posée.

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

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

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

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

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

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

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

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

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 2019, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

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

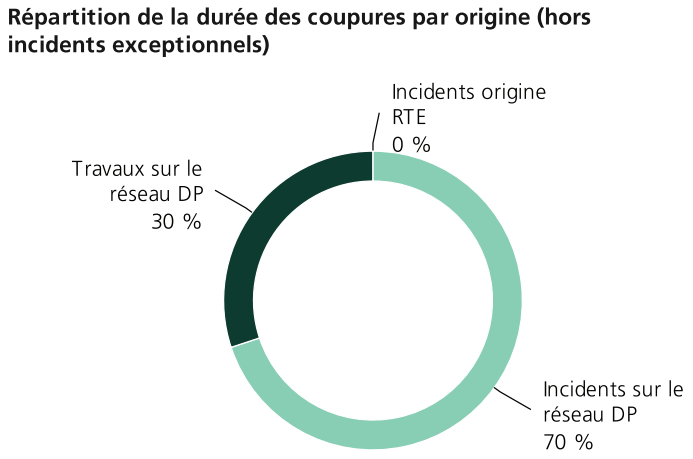
	2018	2019	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	15,9	**21,3**	**34%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	15,9	**21,2**	**33%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	**-**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	14,6	**14,9**	**2%**
Dont incident poste source	0,0	**1,9**	**-**
Dont incident réseau HTA	5,8	**9,3**	**61%**
Dont incident réseau BT	8,8	**3,7**	**-58%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	1,4	**6,4**	**358%**
Dont travaux sur le réseau HTA	0,0	**0,7**	**-**
Dont travaux sur le réseau BT	1,4	**5,7**	**309%**

La progression la plus importante (309 %) concerne les travaux sur le réseau BT, induits par une activité soutenue de raccordements constatée en 2019.

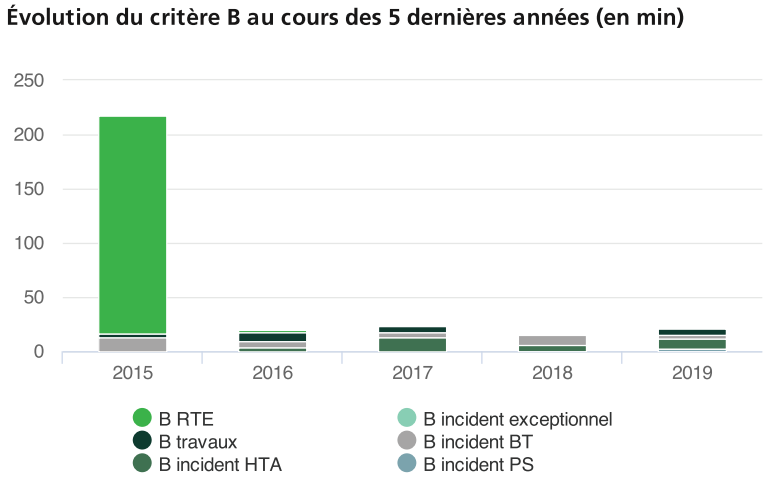
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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



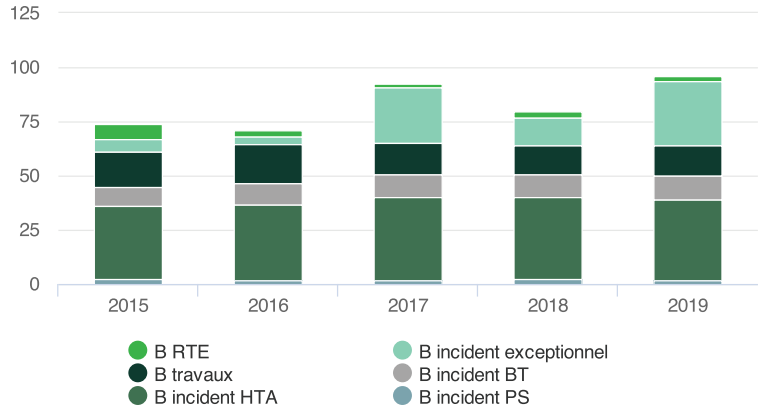
Au niveau national

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

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

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

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



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

En 2019, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 9 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 30 000 nouveaux producteurs pour 2,5 GW de puissance (ces dernières valeurs pourraient continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE)). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution du réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition énergétique.

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

La Force d'Intervention Rapide Electricité a fêté ses 20 ans

Levier majeur de la réactivité d'Enedis pour le rétablissement au plus vite de l'alimentation électrique des clients après un événement climatique conséquent, la FIRE a été instituée après la tempête de 1999.
En 2019, les techniciens des Pays de la Loire ont contribué à cette solidarité inter Régions.

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	289	**123**	**-57,4%**

* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

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

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

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

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

Cette méthode utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations, des productions et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

À la suite des réflexions menées au niveau national dans le cadre d'un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et des autorités concédantes, Enedis a engagé une démarche d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension.

Dans le prolongement des évolutions mises en oeuvre en fin d'année 2018 afin de prendre en compte d'une part, la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension, et d'autre part, les données de consommation des compteurs Linky™ qui permettent de fiabiliser les historiques de consommation et les profils de charge utilisés dans la méthode statistique, Enedis a ajusté en 2019 les paramètres climatiques du modèle statistique afin d'avoir une modèlisation des effets de thermo-sensibilité des clients plus fidèle aux conditions locales.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	28	**13**	**-53,6%**
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,1%	**0,1%**	**-54,2%**

Le nombre de CMA est en diminution et d'un excellent niveau.

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

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

La politique d'investissement d'Enedis : INVESTIR POUR LA QUALITE

LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS POUR LA QUALITE MET EN OEUVRE TROIS LEVIERS

Pour améliorer la qualité de la distribution de l'électricité, la politique d'investissement d'ENEDIS vise à agir sur différents leviers :

Le levier «structure» : diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structure du réseau

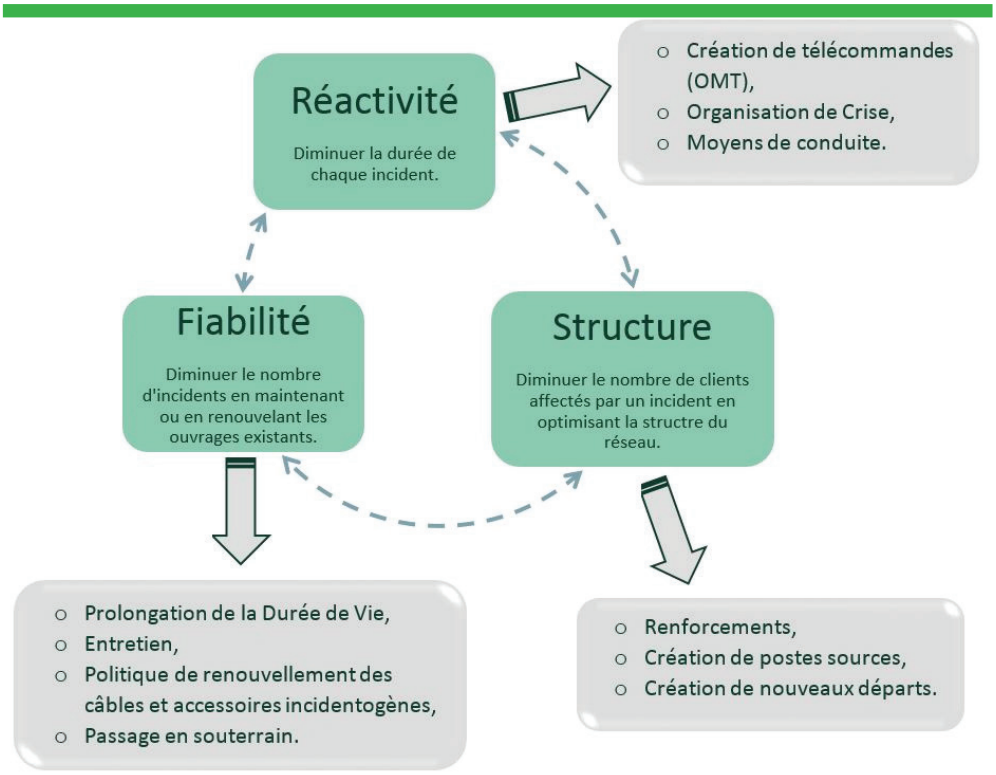
- par des opérations de renforcement,
- par la création de postes-sources,
- par la création de nouveaux départs HTA.

Le levier «fiabilité» : diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- par la réalisation d'opérations de Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages,
- par une politique d'entretien appropriée,
- par une politique de renouvellement des câbles et accessoires défaillants,
- en réalisant des mises en souterrain.

Le levier «réactivité» : diminuer la durée de chaque incident

- par la création de télécommandes (OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé),
- par une organisation de crise adaptée (FIRE et autre…),
- par l'acquisition et la mise en œuvre de moyens de conduite appropriés.


Réactivité
Diminuer la durée de chaque incident.
Création de télécommandes (OMT),
Organisation de Crise,
Moyens de conduite.
Fiabilité
Diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou en renouvelant les ouvrages existants.
Structure
Diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structre du réseau.
Prolongation de la Durée de Vie,
Entretien,
Politique de renouvellement des câbles et accessoires incidentogènes,
Passage en souterrain.
Renforcements,
Création de postes sources,
Création de nouveaux départs.

LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2019

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2019, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2019. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la 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.

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

	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	1 074	**1 123**
Dont raccordement des consommateurs HTA	91	**-1**
Dont raccordement des consommateurs BT	609	**720**
Dont raccordement des producteurs HTA	18	**0**
Dont raccordement des producteurs BT	14	**8**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	416	**627**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	168	**356**
Dont renforcement des réseaux BT	2	**13**
Dont renforcement des réseaux HTA	0	**0**
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	0	**16**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	23	**190**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	0	**0**
Dont moyens d'exploitation	11	**50**
Dont smart grids	0	**0**
Dont compteurs communicants	131	**88**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	248	**271**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	35	**132**
Dont sécurité et obligations réglementaires	68	**63**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	146	**76**
III. Investissement de logistique	26	**11**
IV. Autres investissements	0	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	1 516	**1 761**
Dont total des investissements concernant les postes sources	0	**0**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	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 liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2019, avec la localisation des travaux, est jointe par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités.

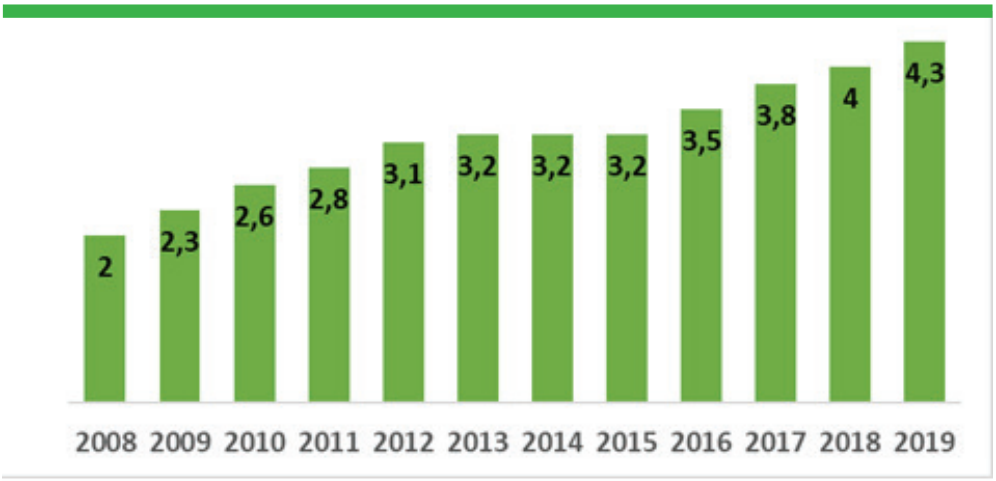
Au périmètre national

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

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

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

Montant des investissements Enedis (en Md€)



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

D'un point de vue technique, les travaux réalisés par le concessionnaire sont de deux natures différentes :

- des travaux de création de nouveaux ouvrages : un ouvrage neuf est réalisé dans un secteur non pourvu d'ouvrages de distribution,
- des travaux de remplacement d'ouvrages existants par de nouveaux ouvrages qui assurent la même fonction, le plus souvent avec une augmentation de la capacité de transit et des performances : un ouvrage existant est déposé et remplacé par un ouvrage nouveau qui remplit mieux les fonctionnalités souhaitées (réduction des pertes, intensité admissible, fiabilité, charge, emplacement...)

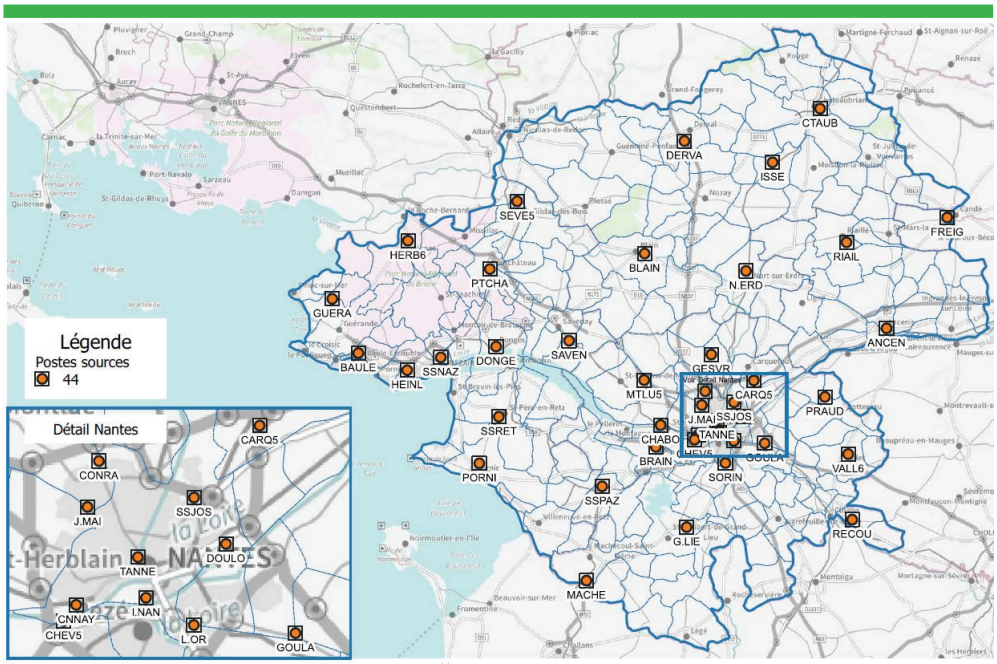
Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par Enedis sur votre concession.

Ces travaux sont présentés dans l'ordre suivant :

- Les travaux dans les postes sources (pour information)
- Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs
- Les travaux au service de la performance du réseau
- Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires
- Les travaux liés à l'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Les travaux dans les postes sources :

Carte des Postes Sources implantés en Loire-Atlantique



Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ENEDIS en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

Les travaux dans les postes sources ont plusieurs finalités : sécuriser le réseau, répondre au développement, améliorer la qualité d'alimentation.

INVESTISSEMENTS 2019 SUR LES POSTES SOURCES ALIMENTANT LA CONCESSION - SITUES HORS DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste Source alimentant	Dép	Investissements 2019 (€)
CHEVIRE	44	76 916
ILE-DE-NANTES	44	57 429

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Ces travaux se traduisent notamment par :

- des opérations d'extension du réseau public pour amener le réseau public jusqu'au demandeur du raccordement,
- des opérations d'aménagement du réseau amont existant pour le mettre en capacité d'acheminer l'énergie électrique consommée ou injectée.

La liste des travaux de raccordement détaillés est jointe par voie dématérialisée concomitamment au présence compte rendu d'activités.

Ci-dessous quelques exemples de chantier de raccordements réalisés sur la concession au cours de l'année 2019.

Chantier de raccordements

Commune*(s)*	Affaire	Finalité	Montant Capex 2019 en €	Montant Capex totaux en €
REZE	Raccordement des ZAC COLL ZA - MIN LA BROSSE - LOMA		**194 306**	516 097
REZE	Raccordement des ZAC COLL ZAC - LA BROSSE - Secteur 5		**54 488**	164 613
REZE	Racc.BT ? 36 kVA collectif OCB/groupé – Aff. Indiv COLL IMM-BAT A1 -SCI REZE CHATEAU D'EAU		**48 350**	88 885
REZE	Racc clients BT >= 120kVA RACE C2 EN C4 - PATINOIRE / TROCARDIERE		**24 708**	24 709
REZE	Racc producteurs BT > 36 kVA GP - 44 - DOME SOLAR - SOLEWA		**2 799**	10 755
REZE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA RACE C4 RESEAU - GROUPE SCOLAIRE LA HOUS		**8 230**	10 243
REZE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA RACE C4 BRCHT - BOULANGERIE ANGE		**10 135**	10 135
REZE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA RACE C4 RESEAU - LA MAREE NANTAISE - LEB		**8 142**	10 034

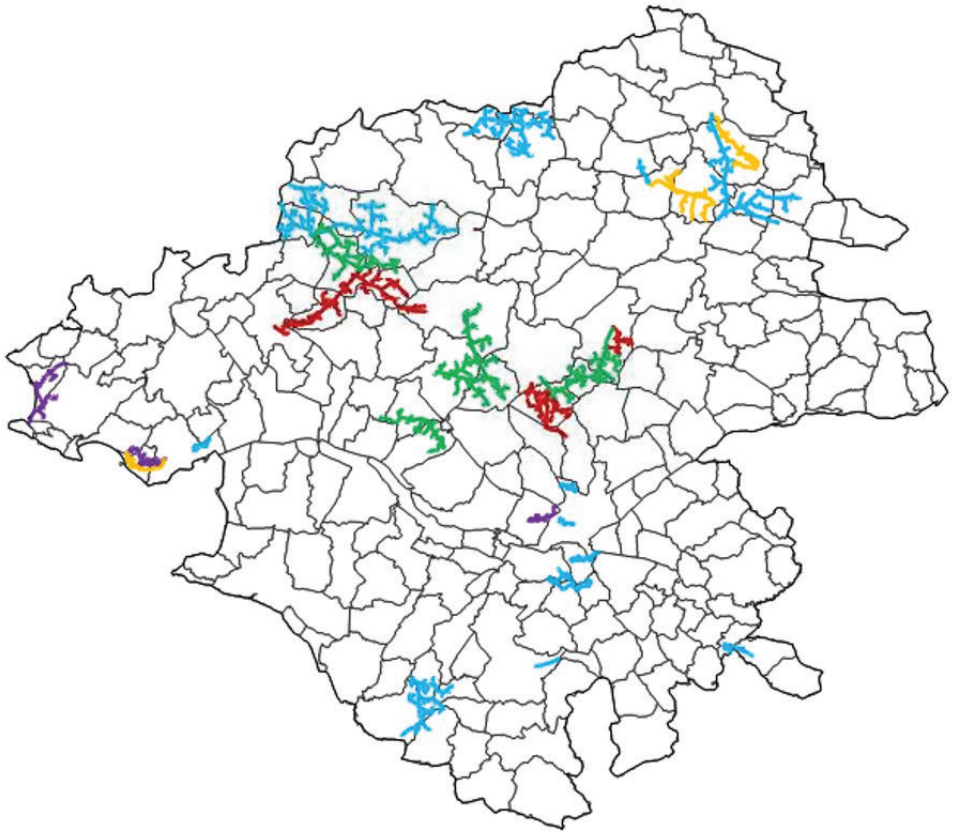
Les travaux au service de la performance du réseau

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations de :

- renforcement (augmentation de la capacité de transit),
- diminution de la sensibilité des ouvrages aux aléas climatiques,
- modernisation se traduisant par le renouvellement des ouvrages existants ou par la mise en œuvre d'opérations lourdes ayant pour objet de prolonger leur durée de vie.

Les travaux principaux réalisés sur le réseau HTA en 2019 :

Sur le département de la Loire-Atlantique, les principaux travaux d'investissements HTA 2019 sont mentionnés sur la carte ci-dessous.



Enedis - Principaux travaux HTA réalisés en 2019 sur le département.

Ci-dessous quelques exemples de chantiers qui contribuent à l'amélioration du réseau exploité par Enedis.

Chantiers au service de la Performance

Commune(s)	Affaire	Finalité	Montant Capex 2019 en €	Montant Capex totaux en €
REZE	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes CPI REZE dep C10 Petite Lande	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**119 298**	127 128
REZE	Rénovation ciblée rés. HTA sout. incidentogènes CPI REZE C81 vers Les Breches	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**48 248**	54 673
REZE	Climatique risque inondation *(sources et réseau)* PPRI PICQUET DE LATTRE TASSIGNY REZE	2-Amélioration patrimoine Résilience réseaux & postes	**15 615**	15 615

Chantiers au service de la Performance				
Commune*(s)*	**Affaire**	**Finalité**	**Montant Capex 2019 en €**	**Montant Capex totaux en €**
REZE	Automatisation OMT poste CLEMENTINE ZAC MIN dep ECARTS	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**9 332**	9 332
REZE	Automatisation OMT LES BROSSES dep ECART de SORIN	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**2 823**	2 823
REZE	Levée de contraintes rés. BT *(U ou I)* zone ENEDIS Réclamation BT P0042 Gendron	2-Amélioration patrimoine Renforcement réseaux BT	**10 351**	10 351
REZE	Rénovation ciblée rés. BT sout. incidentogénes Renouvellement BTs P0079 LOUISE MICHEL	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**3 015**	3 015
REZE	Rénovation ciblée rés. BT aérien incidentogénes Securisation BT P0065 CHENE GALA	2-Amélioration patrimoine Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	**2 857**	2 857

Equipement en organes de manœuvre télécommandés (OMT)

L'équipement du réseau public de distribution avec des organes de manœuvre télécommandés (OMT) participe également à l'amélioration de la performance en réduisant considérablement le temps de coupure pour une majorité des clients en cas d'incident sur les ouvrages du secteur et participe ainsi à la qualité de la desserte.

Manœuvrés à distance depuis une Agence de Conduite Régionale (ACR), ces appareils sont installés par Enedis sur les réseaux souterrains et aériens haute tension.

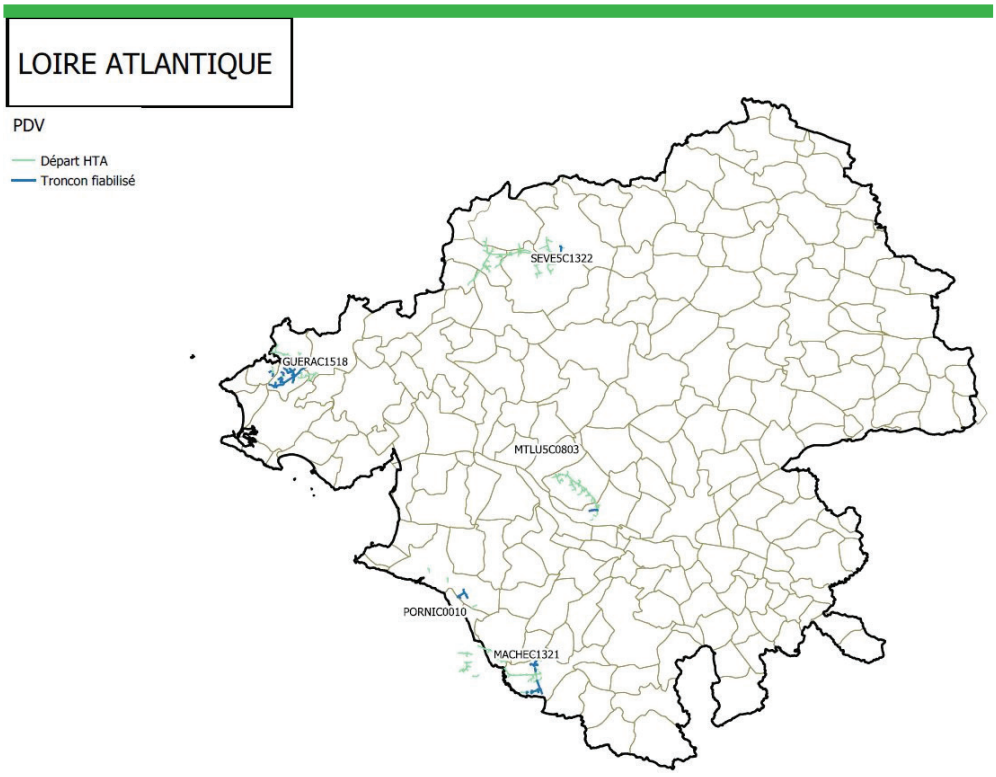
Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages aériens HTA (PDV)

Même si plus de 90% des réseaux sont construits en souterrain, le stock de réseau aérien HTA reste important et impacte significativement la continuité de fourniture. Face à ce constat, Enedis s'est fixé 2 enjeux stratégiques :

- réduire la vulnérabilité aux aléas climatiques majeurs en enfouissant les lignes dans les zones sensibles aux risques vent et bois (le Plan Aléa Climatique ou «PAC»),
- améliorer la fiabilité dans la durée, des autres lignes aériennes pérennes qui ne seront pas enfouies à court terme, en réalisant des campagnes de remplacement massif des éléments dégradés (armements, isolateurs, attaches, ...) : il s'agit de la PDV (Prolongation de la Durée de Vie)

Ces actes de remplacement ciblés, issus d'un diagnostic terrain précis, permettent de prolonger la durée de vie des ouvrages traités pour 15 ans minimum. Ainsi, la PDV (Prolongation de la Durée de Vie) consiste à remettre à niveau des tronçons entiers de réseau aérien en modifiant ou remplaçant des éléments identifiés lors d'un diagnostic détaillé de l'ouvrage. Cette action vise à maîtriser durablement la fiabilité des ouvrages aériens et ainsi contribue à l'atteinte des objectifs de continuité de la desserte électrique.

Ci-dessous la carte des départs traités PDV en 2019 en Loire-Atlantique



Enedis - Carte des départs traités PDV en 2019 en Loire-Atlantique

Départs et réseaux HTA ayant fait l'objet de travaux de Prolongation de Durée de Vie (PDV)	
PDV	**Loire Atlantique**
Départs HTA traités	5
Longueur de réseau traitée en km	33

Le renouvellement de fils nus basse tension en 2019

Un des axes d'investissement pour la qualité de la distribution électrique dans le département, rappelé à l'occasion du diagnostic exposé lors de la conférence départementale, est de remplacer progressivement les fils nus «faible section» basse tension par des conducteurs torsadés ou souterrains, en privilégiant la technologie torsadée dans la mesure du possible.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations réalisées en réponse à des demandes de modification ou d'aménagement du réseau public en matière d''intégration des ouvrages dans l'environnement et/ou de sécurité et/ou d'obligations réglementaires.

En 2019, ce type de travaux est notamment représenté par les opérations d'intégration des ouvrages dans l'environnement réalisés par Enedis sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante dans le cadre du programme article 8 (liste non exhaustive) :

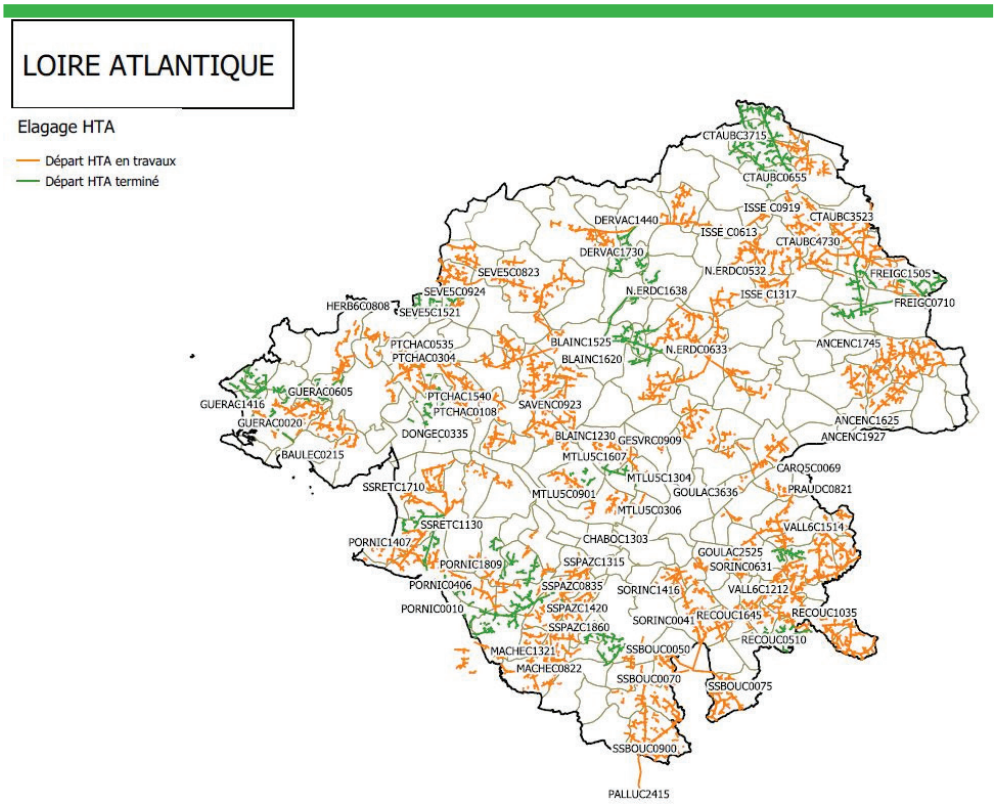
Exemples de chantiers contribuant au respect de l'environnement

Commune*(s)*	**Affaire**	**Finalité**	**Montant Capex 2019 en €**	**Montant Capex totaux en €**
REZE	Article 8 A8 Effacement BT rue de l'aérodrôme P24	2-Amélioration patrimoine Intégrat° ouvrages environnement	**77 844**	83 139
REZE	Article 8 Effacement BT avenue de la Houssais P50	2-Amélioration patrimoine Intégrat° ouvrages environnement	**38 743**	44 008
REZE	Article 8 Effacement BT rue Ernest Sauvestre	2-Amélioration patrimoine Intégrat° ouvrages environnement	**15 155**	18 858

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

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

Ci-dessous la carte des travaux d'élagage réalisés sur le réseau HTA au cours de l'année 2019.

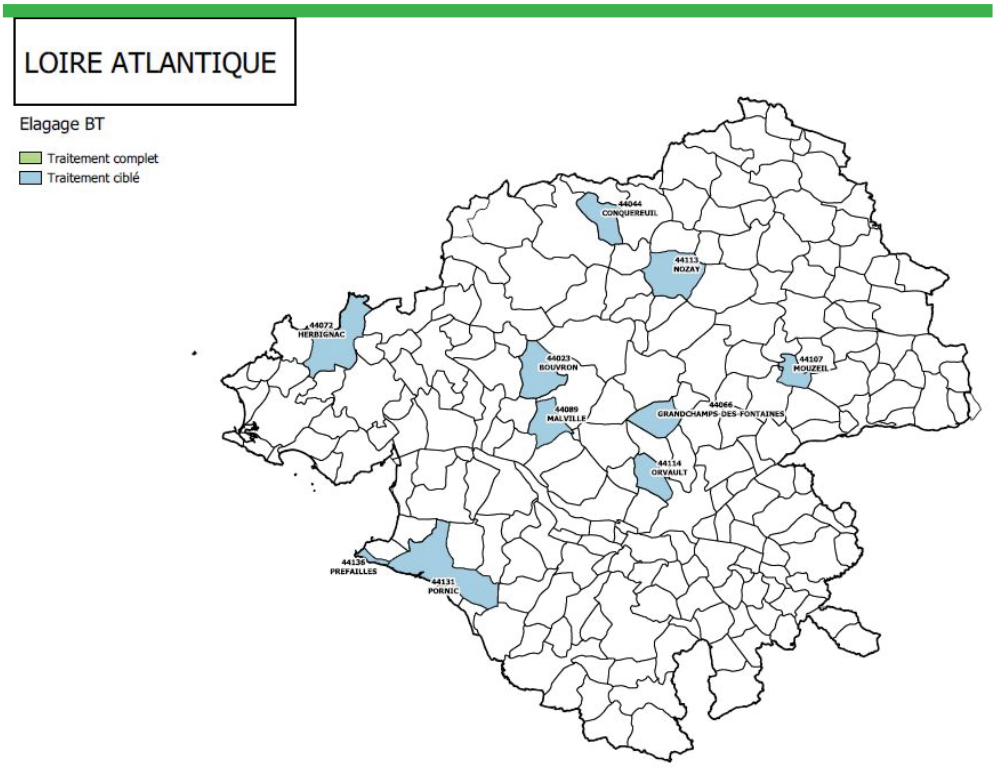


Enedis - Carte de l'élagage HTA réalisé en 2019 en Loire-Atlantique.

L'élagage est essentiel pour le bon fonctionnement du réseau électrique. Ci-dessous un tableau qui détaille les actions d'élagage réalisées sur le réseau HTA au cours de l'année 2019.

Elagage HTA	
Elagage réalisé sur le réseau HTA	**Loire Atlantique**
Longueur élaguée en km	453
Longueur de réseau traité en km	2 561
Nombre d'arbres abattus	4 486
Montant consacré à ces travaux en k€	**2 570**

Ci-dessous la carte des communes ayant fait l'objet de travaux d'élagage sur le réseau Basse-tension.



Enedis - Carte de l'élagage effectué sur le réseau Basse Tension en 2019.

Des travaux d'élagage sont également réalisés à proximité du réseau basse tension, surtout lorsque celui-ci est en fils nus.

Elagage Basse Tension	
Elagage réalisé sur le réseau BT	**Loire Atlantique**
Longueur élaguée en km	15
Longueur de réseau traitée en km	56
Nombre d'arbres abattus	3
Montant consacré à ces travaux en k€	**186**

2.3. Perspectives et enjeux

Alors que les perspectives d'investissements avaient été établies, la situation de crise pandémique a placé Enedis - comme l'ensemble des entreprises - dans une situation totalement inédite de gestion de crise sanitaire.

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

Depuis la fin du confinement, Enedis met en œuvre son plan de reprise sur l'intégralité de ses activités, en veillant au respect des règles sanitaires exigées par la crise. Il vise à un retour à la normale mi-septembre si la situation sanitaire le permet. Un socle de priorités a été défini au regard des enjeux de relance de l'économie : les raccordements, la maintenance des réseaux, l'accès aux réseaux pour les différents intervenants (et les autorités concédantes), la reprise des grands chantiers et l'accompagnement des activités du secteur du BTP. Ce socle comprend également la reprise du déploiement industriel du compteur Linky. Les investissements qui seront prochainement mobilisés pour la relance économique s'inscriront dans les directions précédemment identifiées pour accompagner la transition écologique avec un souci de rebondir de façon inclusive et résiliente, accélérateur d'une relance verte.

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

Enedis poursuivra en 2020 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

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

- **faciliter** la transition énergétique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables - S3REnR) ;
- **accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- **améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité

et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- **sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- **poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2020, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- **poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- **répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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

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

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

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

Le diagnostic et les priorités d'investissements sur les réseaux ont été exposés lors de la Conférence Départementale qui s'est tenue le 6 février 2019.

Ils seront affinés au cours des échanges à venir à l'occasion du renouvellement du Cahier des Charges de Concession dans le cadre de la démarche SDI/PPI.

3 ENEDIS, UNE PRIORITÉ CLIENTS AFFIRMÉE

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

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

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

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

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

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

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

Au plan local

Une année 2019 qui restera une année de dynamisme économique à la maille des Pays de la Loire. L'accélération du déploiement de la fibre qui tend l'accès aux compétences sur des bassins d'emploi déjà denses (Métropoles et grandes villes). Dans ce contexte dynamique, Enedis a maintenu un niveau de satisfaction élevé auprès de ses clients. Un déploiement des compteurs Linky accompagné d'un changement du Système d'Information qui respecte sa trajectoire avec une très grande fiabilité et acceptabilité.

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

Un engagement significatif aux côtés des acteurs territoriaux

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

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

Inauguration du nouveau MIN de Nantes le 26 avril 2019

Enedis au rendez-vous de la construction à Rezé du nouveau Marché d'Intérêt National

Le pilotage de ce chantier d'envergure en mode projet au sein d'Enedis a permis de coordonner les interventions des différents acteurs internes et externes, de la conception à la mise en service, et de garantir ainsi la qualité des réalisations et le respect des délais, en conformité avec les attentes du Maitre d'Ouvrage.

A noter : le raccordement de 3000 m2 de panneaux photovoltaïques posés sur l'un des toits du nouveau MIN de Nantes. Ils sont financés par 304 contributeurs et produisent l'électricité qui alimente les groupes froid, soit 15% de la consommation annuelle du MIN (équivalent de 160 foyers).

LES RÉSULTATS

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

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

	2018	2019
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	98,3%	**97,3%**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,2%	**98,5%**

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

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

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

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

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

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

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

- nouveaux services de données avec notamment la mise à disposition des données de la courbe de charge en infra-journalier pour les entreprises ou encore les données agrégées anonymisées pour les collectivités locales ;
- amélioration et l'enrichissement des outils digitaux mis à disposition des clients ;
- dans le cadre du décret du 1er juillet 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : possibilité pour le client de demander la suppression des données enregistrées dans le compteur et/ou des données collectées dans le système informatique d'Enedis ;
- gestion des alertes personnalisées en fonction de la consommation.

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

Focus sur l'Espace Particuliers

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

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

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

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

Focus sur l'Espace Entreprises

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

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

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

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

Focus sur l'Espace Collectivités

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

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

Sont fournies les données suivantes :

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

AIR (Alerte Incident Réseau)

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

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

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

Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par téléopération. Ainsi en 2019, près de 13 millions d'interventions, telles que les modifications contractuelles et les diagnostics, ont été réalisées à distance. Autant de déplacements physiques évités, ce qui représente un gain de temps, de CO_2 et un moindre coût économique. Pour les déplacements qui restent nécessaires, des outils de mobilité sont mis à disposition des agents d'Enedis (tablettes, smartphones, etc.) afin d'optimiser leur temps et améliorer les services rendus chez les clients.

LES RÉSEAUX INTELLIGENTS AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Enedis est engagée dans le développement de nouvelles fonctionnalités du réseau l'amenant à jouer un rôle d'opérateur de système de distribution visant notamment à assurer la performance du réseau et un bon dimensionnement des investissements dans le contexte de la transition énergétique.

Les innovations associées à ces nouvelles fonctionnalités, notamment numériques et d'automatisation, conduisent à opérer des réseaux électriques intelligents.

Enedis assure le déploiement de ces réseaux en lien avec les AODE et les collectivités publiques compétentes en matière d'énergie concernées.

En voici quelques ilustrations concrètes en Loire-Atlantique en 2019.

Autoconsommation Collective - 1ère opération raccordée à Saint Joachim

La Région Pays de la Loire encourage des projets qui misent sur l'autoconsommation d'électricité durable et jouent la carte d'une production locale à partager entre particuliers, entreprises, bâtiments publics.

En lien avec l'Ademe, Enedis et Atlansun, elle a lancé en 2017 un appel à projets d'installations solaires qui produisent, partagent et consomment sur place l'énergie produite.

Saint-Joachim, lauréate de cet appel à projet, a fait le choix d'équipements solaires collectifs sur des bâtiments communaux (600 m2 de panneaux en aérovoltaïque sur le toit de sa nouvelle salle polyvalente, 8 000 m2 de panneaux photovoltaïques sur les toits du parking attenant à la salle). Au total, 1,7 mégawatt couvrent 22 % de la consommation totale de la commune ; le surplus de production est réinjecté dans le réseau et consommé par les habitants de Saint-Joachim.

mp » de 8 000 m² de panneaux photovoltaïques a été installé à côté de la Scène

Atelier d'acculturation à l'Auto Consommation Collective

Enedis a organisé et animé dans les locaux du Showroom Smile, un atelier d'acculturation aux thématiques Photo Voltaïque et Autoconsommation Collective, en réponse à la demande des collectivités. Une dizaine de personnes assistait à cet atelier ; Enedis accompagnera chacun des projets.

Enedis recharge ses véhicules électriques en autoconsommation

Enedis PaysdelaLoire @enedis_pdl · 25/06/2019

#EnDirect : le site @enedis du centre ville de #Nantes est désormais en #autoconsommation partielle ! Ce tracker solaire, installé dans la cour intérieure, alimente en électricité les bornes de recharge des véhicules élec et le showroom @SmileSmartGrids #TransitionEnergetique 🤗

Enedis s'associe à la démarche engagée par les Dirigeants Responsables de l'Ouest pour réduire de 50% les Gaz à Effet de Serre d'ici 2030

Face à l'urgence environnementale et sociale, les DRO se mobilisent, expérimentent et transforment leurs entreprises. Suite aux Universités de l'Économie Responsable de juin 2019, les DRO lancent 11 chantiers, avec un objectif commun : BAISSER DE 50% LES G.E.S. D'ICI 2030.
Ces actions réussiront si elles sont construites et réalisées de manière collective, c'est pourquoi le 5 décembre 2019, dirigeants, salariés, référents RSE et acteurs du territoire se sont retrouvés pour commencer à co-produire le contenu de ces chantiers.

Atelier d'idéation sur l'autonomie énergétique lors du forum organisé par DRO le 5 décembre à la Beaujoire.

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

Par ailleurs, Enedis a cherché à simplifier sa politique de numérotation en remplaçant les 25 numéros régionaux par un seul numéro national :

- Pour les clients « Particuliers » : Numéro national **: 09 70 83 19 70**
- Pour les « Professionnels » : Numéro national **: 09 70 83 29 70**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

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

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

Un accueil téléphonique dédié pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky™ est en place. Un numéro vert Linky™ **0 800 054 659** est ainsi mis à la disposition des clients.

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

Accessibilité de l'accueil hors dépannage *(en %)* (Direction Régionale)

	2018	2019
Service Client	92,4%	**92,8%**
Service Raccordement	89,1%	**88,0%**
Service Producteurs d'électricité	90,5%	**90,9%**

Dans un contexte ligérien avec un belle dynamique de croissance, l'accueil client reste stable et de bon niveau sur l'ensemble de la Région des Pays de la Loire.

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

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

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

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

Urgence dépannage électricité

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

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

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

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2018	**2019**	**2018**	**2019**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	78,2%	**78,7%**	77,0%	**78,5%**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	56 312	**56 117**	2 710 665	**2 611 555**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	15 812	**17 059**	697 125	**715 689**

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

Un nombre d'appels en légère baisse probablement lié à la mise en place de l'application « Enedis à mes côtés », elle permet au client d'être informé en temps réel des incidents réseau à proximité de son domicile.
Des interventions pour dépannage en nette hausse (+7,9%) liées en partie à un meilleur filtrage des appels associé à une incitation à rester en ligne pour échanger avec un conseiller.
Un taux d'accessibilité en hausse de l'Accueil/Dépannage.

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

UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

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

Les réclamations

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

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

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

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

En 2019, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)

	2018 *(%)*	**2019** *(%)*	**2019** *(Numérateur)*	**2019** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	89,8%	**77,8%**	**84**	**108**

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

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)

	2018 *(%)*	**2019** *(%)*	**2019**
Raccordements	10,2%	**15,7%**	**17**
Relève et facturation	39,8%	**47,2%**	**51**
Accueil	0,9%	**0,0%**	**0**
Interventions techniques	33,3%	**21,3%**	**23**
Qualité de la fourniture	15,7%	**15,7%**	**17**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**108**

Des réclamations qui portent en majorité sur la relève et la facturation notamment en raison du remplacement de compteur qui incite parfois les clients à demander la justification de leur niveau de consommation. Néanmoins, le volume de ces réclamations reste globalement à un niveau faible sur le périmètre de l'AODE (108 en 2020). Des réclamations en baisse sur la partie qualité de fourniture.

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

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

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

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

UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	88,6%	**Concession**	**88,3%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,6%	**Département**	**81,3%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,1%	**Département**	**92,8%**

Maintien d'un très bon niveau de satisfaction notamment sur le marché des entreprises.

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients « Particuliers » et « Entreprises » continue de progresser en 2019 grâce aux actions mises en place dans ce domaine tout au long de l'année. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	89,7%	**Département**	**86,8%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	82,7%	**Département**	**79,6%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,5%	**Concession**	**100,0%**

Le volume d'activité induit par le dynamisme économique de la Loire-Atlantique met sous contrainte les équipes du domaine raccordement d'Enedis ainsi que ses prestataires de travaux. En complément de celles déjà conduites, de nouvelles actions sont engagées (ressources internes et externes, organisation, processus, compétences) pour permettre d'améliorer de façon pérenne les délais de raccordement et la satisfaction des clients sur cet item (cf. le chapitre 3.6 Perspectives et enjeux).

A noter que compte-tenu de la méthodologie d'enquête, les résultats ne peuvent être restitués au périmètre de la concession lorsque le nombre de répondants est trop faible. Dans ce cas, les résultats sont présentés à la maille la plus fine : département ou Direction Régionale d'Enedis.

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

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

Les résultats de cette enquête de satisfaction sont restitués ci-dessous au périmètre de la Direction régionale d'Enedis.

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

	Satisfaction maille nationale 2019	Satisfaction maille DR 2019
Clients « Particuliers »	90,6%	**95,9%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,2%	**88,0%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,2%	**87,1%**

Maintien d'un très bon niveau de satisfaction avec notamment d'excellents retours sur le marché des entreprises.

3.4. L'installation des compteurs communicants

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

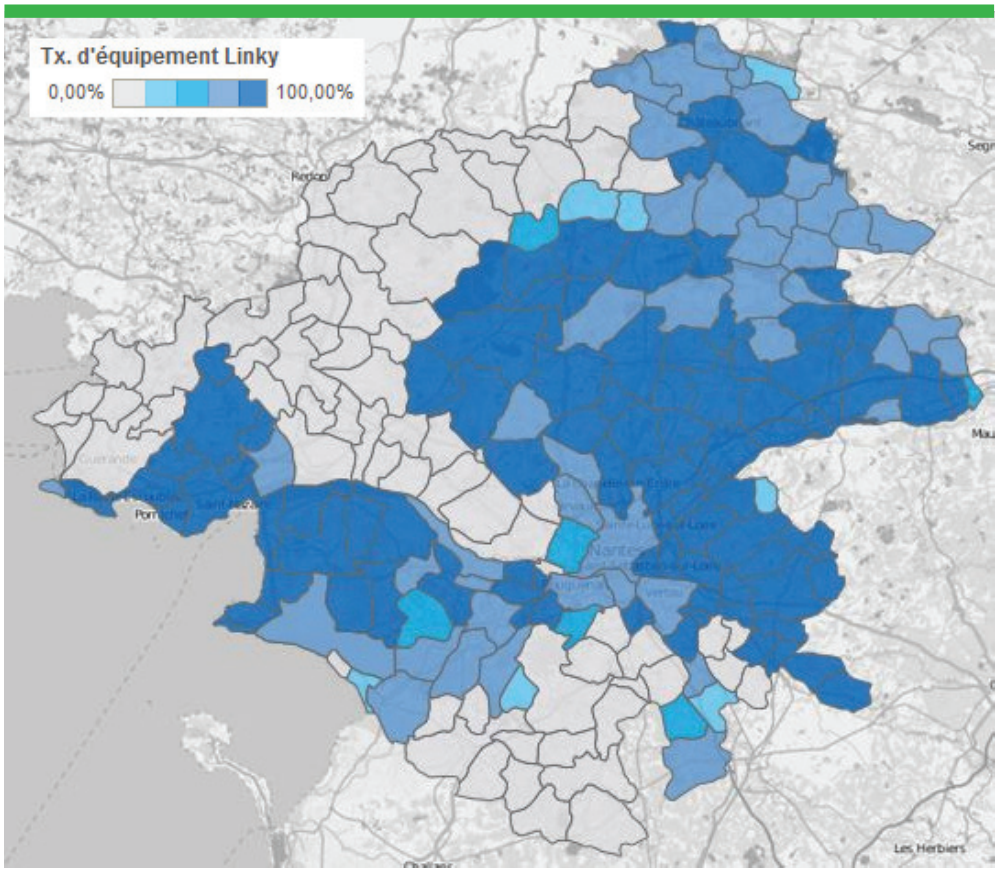
Près de 8 millions de compteurs communicants ont été posés en 2019.

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

En Loire-Atlantique, 65% du déploiement est réalisé au 31 décembre 2019, soit 548.489 compteurs posés et 50 nouvelles communes couvertes.

En 2020, avant la crise sanitaire du Covid-19, l'objectif était de 80% de Linky déployés.

Voici la situation du déploiement de Linky à mi-mars 2020 :



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

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

Sécurité : des actions qui portent leurs fruits

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

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

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

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

Des entreprises de pose qualifiées et agréées

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

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

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY™

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

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

Enedis accueilli la xème promotion de VTE en partenariat avec UniCité.

Les Volontaires de la Transition Energétique toujours à l'oeuvre

Les deux nouvelles promotions 2019 de VTE, composées de 16 jeunes de Loire-Atlantique en service civique, sont accueillies et formées par Enedis en partenariat avec UnisCité. Ils ont pour objectif de réaliser des actions de sensibilisation aux économies d'énergies auprès de la population des quartiers prioritaires de la métropole et de Saint-Nazaire, en synergie avec les apports du nouveau compteur Linky.

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. Ce fut notamment le cas, en 2019, avec la réalisation d'une plaquette d'information coconstruite avec l'Ademe portant sur la maitrise de la demande d'électricité et les économies d'énergie réalisées grâce au compteur Linky™.

LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

Avec Linky™ :

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

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle dit « communicant » offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser. Depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés », les clients ont la possibilité de :

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

Cette dernière a d'ailleurs rappelé dans son avis sur le compteur Linky™ du 28 septembre 2018 (accessible depuis le lien https://www.ademe.fr/compteurs-communicants-lelectricite-linky) que les économies d'électricité peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture, en fonction de l'accompagnement fait auprès des ménages dans ce domaine. Au cours de l'année 2019, près de 550 000 clients, équipés d'un compteur communicant, ont ouvert un compte client sur le site Internet d'Enedis.

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

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

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

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

NOUVEAU

Un partenariat pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

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

NOUVEAU

Ils témoignent des bénéfices de Linky™

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

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

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

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

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

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

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique **pour les producteurs** d'électricité, dénombrés fin 2019 à plus de 441 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grace au compteur Linky™, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

De plus, le nouveau compteur constitue un outil intéressant **pour les collectivités territoriales**, en leur qualité d'autorités concédantes, d'aménageurs du territoire ou de clientes. Avec Linky™, elles disposent de données globales de consommation et de production, conformément aux recommandations de la CNIL, leur offrant la possibilité de suivre plus finement les consommations des bâtiments communaux ou d'évaluer les programmes de rénovation énergétique.

Ainsi, le service public de l'électricité est plus performant pour l'ensemble des clients, des utilisateurs et des autorités concédantes.

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2019
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**79,7%**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**18 780**
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	**1**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**18 486**
Nombre de comptes clients ouverts**	**409**
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	**141**

* PDL : Point de livraison.
** Nombre de comptes clients ouverts dans l'année par les clients C5 (résidentiels et professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.
*** Demandes enregistrées, ayant entraîné l'envoi du mot de passe provisoire et n'ayant pas encore fait l'objet d'une ouverture de compte.

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

Le programme Raccordement

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

NOUVEAU

Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

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

Le site « Enedis-Connect » est dédié aux demandes de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et à leur suivi, ainsi qu'aux demandes de raccordement provisoire

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

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

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

En 2019, Enedis a mis en ligne tous les formulaires relatifs aux différents types de prestations liées aux raccordements (raccordement neuf, modification ou suppression de raccordement, ajout de compteur en colonne, déplacement de compteur, etc.). Ainsi, tous les clients peuvent saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.

Le PRACMA, un portail pour les demandes de raccordement d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA) et leur suivi

Ce portail permet aux clients Entreprises ou Collectivités de saisir leurs demandes de raccordement > 36 kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent signer, de manière électronique, tous les documents contractuels liés au raccordement. Ces clients ont la possibilité de suivre l'avancement de leurs demandes sur un espace qui leur est dédié, déposer des documents et recevoir des notifications par mail ou sms des principales étapes de leurs projets.

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

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

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

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

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

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

NOU VEAU

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

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

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

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

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

NOU VEAU

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

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

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

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

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

NOUVEAU

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

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

Les principales évolutions sont les suivantes :

L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :

- mise en place de formules simplifiées de coûts pour les producteurs 36-100 kVA ;
- insertion d'un chapitre dédié au raccordement des installations de stockage d'électricité ;
- ajout d'une formule simplifiée de coûts pour les dérivations individuelles pour les colonnes électriques existantes afin d'accompagner le développement des IRVE.

Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :

- introduction de formules simplifiées de coûts sur les modifications de branchements (le déplacement ou le remplacement d'un branchement souterrain ou aéro-souterrain, le remplacement d'une dérivation individuelle ou d'un coffret « simple », l'intervention d'Enedis sur une dérivation individuelle en immeuble) ;
- simplification de la grille de prix pour les branchements provisoires.

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

https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC_03E.pdf

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Au niveau national, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 92,2 % des cas en 2019 (contre 92,6 % des cas en 2018). Les résultats demeurent donc stables.

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	89,7%	**70,1%**	**-21,8%**

Le volume d'activité induit par le dynamisme économique de la Loire-Atlantique met sous contrainte les équipes du domaine raccordement d'Enedis ainsi que ses prestataires de travaux. En complément de celles déjà conduites, de nouvelles actions sont engagées (ressources internes et externes, organisation, processus, compétences) pour permettre d'améliorer de façon pérenne les délais de réalisation des chantiers.

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2020

L'évolution de l'espace Entreprises

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

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

Refonte des comptes clients Particuliers

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

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

Refonte 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 2020.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

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

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

Évolution de la mesure de la satisfaction clients

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

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

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

L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2020

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

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

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

ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2020

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

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

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

Évolution d'Enedis-Connect

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

Évolution du portail PRACMA

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

Au plan local

Pour le segment des clients «Particuliers» et «Professionnels < 36 kVA» , Enedis a revu son organisation afin de favoriser la proximité départementale dans le traitement des dossiers, tous segments clients confondus, plutôt qu'un traitement centralisé au niveau régional par segment (Profession-

nels à Angers, Particuliers à Nantes,…), avec une attention particulière accordée au segment des « Professionnels ».

Pour le segment des clients «Entreprises > 36 kVA» , des marchés complémentaires de prestations travaux ont été signés au début de l'année 2020 ; un Comité de Pilotage dédié a été créé au niveau régional ; un Cabinet externe a été mandaté pour nous aider à « penser différemment le processus de raccordement » (notamment sur la base d'interviews clients).

4 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2018	2019
Chiffre d'affaires		9 181	**9 111**
Recettes d'acheminement	1	8 109	**8 490**
Dont clients HTA		1 935	**2 124**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		4 894	**4 868**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		1 293	**1 466**
Dont autres		-13	**33**
Recettes de raccordements et prestations		922	**486**
Dont raccordements	2	801	**345**
Dont prestations	3	121	**141**
Autres recettes	4	150	**134**
Autres produits		1 265	**1 494**
Production stockée et immobilisée	5	842	**875**
Reprises sur amortissements et provisions	6	368	**552**
Reprises sur amortissements		8	**14**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		-1	**5**
Dont autres types de reprises		9	**9**
Reprises sur provisions		360	**537**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		1	**79**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		359	**459**
Autres produits divers	7	54	**67**
Total des produits		**10 445**	**10 605**

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

	Cf. Note	2018	2019
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		4 602	**4 821**
Accès réseau amont	8	2 677	**2 740**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	729	**778**
Redevances de concession	10	5	**5**
Autres consommations externes	11	1 191	**1 297**
Matériel		235	**276**
Travaux		123	**107**
Informatique et télécommunications		140	**152**
Tertiaire et prestations		346	**340**
Bâtiments		204	**147**
Autres achats		143	**276**
Impôts, taxes et versements assimilés		387	**388**
Contribution au CAS FACÉ	12	230	**236**
Autres impôts et taxes	13	157	**152**
Charges de personnel	14	854	**847**
Dotations d'exploitation		1 767	**1 815**
Dotation aux amortissements DP	15	889	**954**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		537	**596**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		352	**358**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	47	**41**
Autres dotations d'exploitation	17	831	**820**
Autres charges	18	284	**250**
Charges centrales	19	382	**408**
Total des charges		**8 277**	**8 530**

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

	Cf. Note	2018	2019
Montant	20	2 169	**2 076**

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)

	2018	**2019**
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	2 169	**2 076**
Charge supplémentaire	1 401	**1 311**
Produit supplémentaire	0	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**767**	**765**

La concession est plus bénéficiaire que la moyenne des concessions, elle se voit appliquer une charge supplémentaire pour retrouver un niveau de résultat comparable aux autres concessions.

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2019 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2019, entre la clôture de l'exercice 2019 et celle de l'exercice 2018 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

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

Les recettes d'acheminement sont en hausse sur la concession. Cette progression est liée aux effets conjugués de l'augmentation du TURPE et de l'augmentation des quantités acheminées.

Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Note 4 - Autres recettes

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

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

Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre, etc.) concourant à la création des stocks et des immobilisations au cours d'un exercice donné.
NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.
La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements imputables et localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau interrégional ou national (comme par exemple les investissements dans les systèmes d'information), la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

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

Note 7 - Autres produits divers

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

Dans les cas où ils ne lui sont pas directement imputables, ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

Note 8 - Accès réseau amont

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par Enedis pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes sources).
La facturation est effectuée conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

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

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

Les coûts d'accès au réseau de transports ont augmenté en 2019 sur la concession. Cette hausse est liée à l'effet conjugué de l'augmentation des volumes acheminés et de la révision du TURPE.

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

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).
Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.
Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

Note 10 - Redevances de concession

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

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

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

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

En 2019, le rattrapage de la contribution d'Enedis au fond de péréquation d'électricité pour les années 2012 à 2018 se traduit par une augmentation des charges «Autres achats» (de l'ordre de 240 M€ au niveau national). A noter que des dotations aux provisions avaient été faites les années précédentes (Dotations d'exploitations). Ce rattrapage s'est donc également traduit par une reprise de provisions en 2019 (Autres produits).

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

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

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2018) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2018).

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

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

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

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non récurrents ; ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée ; lorsque ces charges concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

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

La diminution constatée sur ce poste est notamment liée à la poursuite de la séparation des activités mixtes (gaz et électricité).

Note 19 - Charges centrales

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

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

L'augmentation constatée cette année sur le poste « Charges Centrales » est notamment liée à la réorganisation des activités de gestion de l'immobilier. Initialement gérées à un périmètre régional celles-ci ont été restructurées, les dépenses étant désormais constatées nationalement puis ventilées.

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	8 320	171	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	346	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Prestations	141	0	Au prorata du localisé	0,0%
Autres recettes	9	126	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Production stockée et immobilisée	352	523	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Reprise sur amortissements et provisions	84	468	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	5	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont autres types de reprises	0	9	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	79	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	459	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Autres produits divers	3	64	Au prorata du nombre de clients	1,1%

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	2 740	Au prorata des consommations	1,1%
Achats d'énergie	0	778	Au prorata des consommations	1,1%
Redevances de concession	5	0	Non applicable	-
Matériel	135	141	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	0,3%
Travaux	80	27	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Informatique et télécommunications	0	152	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Tertiaire et prestations	0	340	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Bâtiments	0	147	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Autres achats	0	276	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Contribution au CAS-FACÉ	236	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	1,0%
Autres impôts et taxes	24	128	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Charges de personnel	216	631	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	0,6%
Dotation aux amortissements DP	954	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	596	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	358	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Dotation aux provisions pour renouvellement	41	0	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Autres dotations d'exploitation	0	820	Au prorata du nombre de clients	1,1%
Autres charges	25	224	Au prorata du nombre de clients	1,1%

* 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)

	2019
Produits	**169**
Charges	**184**
Produits - charges	**-15**

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent principalement de la délibération CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 *bis* HTA-BT). Les taux d'évolution prévus pour 2020 par rapport à 2019 sont présentés ci-après.

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

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

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

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

Principaux éléments de délibérations de la CRE du 28 juin 2018 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2019 et 2020

Charges nettes d'exploitation

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

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

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

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

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

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

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

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

2) Autres charges liées à l'exploitation du système électrique

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

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

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

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

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

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

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

Les montants prévus pour 2019 et 2020 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)

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

Recettes d'acheminement

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

Recettes d'acheminement (M€ courants)

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	6 292	3 289	3 003	9 299	1 136
Dont aérien	188	90	98	221	0
Dont souterrain	6 104	3 199	2 905	9 079	1 136
Canalisations BT	10 618	4 844	5 774	14 545	1 333
Dont aérien	1 285	886	399	2 475	635
Dont souterrain	9 333	3 958	5 375	12 071	697
Postes HTA-BT*	3 299	1 905	1 393	4 500	579
Transformateurs HTA-BT	1 042	466	576	1 296	47
Comptage	1 657	258	1 400	1 657	0
Dont compteurs Linky™	1 583	242	1 340	1 583	0
Dont compteurs marché d'affaires	75	16	59	75	0
Ouvrages collectifs de branchement**	2 213	558	1 654	2 504	0
Autres biens localisés	58	9	50	58	0
Ouvrages de branchement non localisés	9 357	3 660	5 697	11 625	511
Comptage non localisés	980	714	265	980	0
Autres biens non localisés	127	56	71	135	7
Total	**35 643**	**15 760**	**19 883**	**46 600**	**3 613**

* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™ .
** Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2019, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

Durées d'utilité estimées	
Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Installations de comptage	20 à 30 ans (*)
Branchements	40 à 60 ans

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

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

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

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

	Valeur brute au 01/01/2019 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2019
Canalisations HTA	6 059	224	10	-1	6 292
Dont aérien	189	0	0	-1	188
Dont souterrain	5 870	224	10	0	6 104
Canalisations BT	10 121	432	81	-16	10 618
Dont aérien	1 263	29	0	-6	1 285
Dont souterrain	8 858	404	81	-10	9 333
Postes HTA-BT*	3 241	56	0	1	3 299
Transformateurs HTA-BT	1 026	24	0	-8	1 042
Comptage	1 565	102	0	-9	1 657
Dont compteurs Linky™	1 501	90	0	-9	1 583
Dont compteurs marché d'affaires	64	11	0	0	75
Ouvrages collectifs de branchement**	2 071	157	137	-152	2 213
Autres biens localisés	33	39	0	-14	58
Comptage non localisé	963	27	0	-10	980
Ouvrages de branchements non localisés	8 999	309	50	0	9 357
Autres biens non localisés	128	7	0	-8	127
Total	**34 205**	**1 377**	**278**	**-217**	**35 643**

* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.
** Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

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

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

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

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	19 365	**19 883**	**2,7%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	11 770	**12 466**	**5,9%**

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)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	6 363	**6 715**	**5,5%**

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)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	13 958	**14 132**	**1,2%**

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)

	2018	2019
Provision	3 661	**3 613**

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et

pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

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

NOUVEAU

	2018	2019	Variation *(en %)*
Part R1	4 977	**5 233**	**5,1%**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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)

NOUVEAU

	2018	2019	Variation *(en %)*
Part R2	0	**0**	**-**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

Au périmètre de la concession, aucune redevance n'a été versée en 2019 dans l'attente de la décision de la Cour d'Appel sur l'appel formé par Nantes Métropole sur le jugement du 28 mai 2018 relatif à l'application de la formule de calcul de la redevance R2 (terme T).

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	0	**31 194**	**-**

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 106

2. L'énergie injectée dans le réseau public par les producteurs 112

3. La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 114

4. Vos interlocuteurs chez Enedis 116

1 LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2019

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	96 542	**96 832**	**0,3%**
Réseau torsadé	0	**0**	**-**
Réseau aérien nu	430	**0**	**-100,0%**
Réseau total aérien	430	**0**	**-100,0%**
Total réseau HTA	96 972	**96 832**	**-0,1%**
Taux d'enfouissement HTA	99,6%	**100,0%**	**0,4%**

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	0	**0**	**-**
Postes situés dans une commune urbaine*	187	**191**	**2,1%**
Total postes HTA-BT	187	**191**	**2,1%**
Dont postes sur poteau	0	**0**	**-**
Dont postes cabines hautes	0	**0**	**-**
Dont postes cabines basses	70	**70**	**0,0%**
Dont autres postes	117	**121**	**3,4%**

* 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)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	140 830	**144 984**	**2,9%**
Réseau torsadé	35 797	**35 740**	**-0,2%**
Réseau aérien nu	40 097	**39 349**	**-1,9%**
Dont fils nus de faibles sections	2 222	**2 030**	**-8,6%**
Réseau total aérien	75 894	**75 089**	**-1,1%**
Total réseau BT	216 724	**220 073**	**1,5%**
Taux d'enfouissement BT	65,0%	**65,9%**	**1,4%**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2018	2019
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	17	**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	18	30	46
≥ 10 ans et < 20 ans	16	38	29
≥ 20 ans et < 30 ans	21	39	35
≥ 30 ans et < 40 ans	29	0	37
≥ 40 ans	12	113	44

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

LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2019

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

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

	2018	2019
Souterrain	2 563	**502**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**0**
Total	2 563	**502**
Dont pour information		
Extension	2 543	**1**
*Renouvellement**	10	**501**
Renforcement	10	**0**

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

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

	2018	2019
Souterrain	4 716	**1 922**
Torsadé	0	**133**
Aérien nu	0	**43**
Total	4 716	**2 098**
Dont pour information		
Extension	4 136	**1 342**
*Renouvellement**	580	**696**
Renforcement	0	**60**

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,1	**7,2**	**75,3%**
Dont réseau aérien	-	**-**	**-**
Dont réseau souterrain	1,0	**5,2**	**400,7%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	12,9	**3,2**	**-75,4%**
Dont réseau aérien	6,9	**1,4**	**-80,3%**
Dont réseau souterrain	2,3	**0,9**	**-60,6%**
Nombre de coupures sur incident réseau	50	**15**	**-70,0%**
Longues (> à 3 min)	32	**14**	**-56,3%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	18	**1**	**-94,4%**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	11	**29**	**163,6%**
Nombre sur réseau BT	10	**19**	**90,0%**
Nombre sur réseau HTA	1	**10**	**900,0%**
Temps moyen	1	**6**	**358,3%**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	-	**-**	**-**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	-	**-**	**-**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	**-**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	348	**489**	**40,5%**
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	67	**50**	**-25,4%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	289	**123**	**-57,4%**

* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,2	**0,3**	**94,1%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,6	**0,1**	**-90,4%**

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

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

	2018	2019
Taux de départs BT > 10 %	0,6%	**0,1%**
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	**0,0%**

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	89	**95**	**6,7%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	67	**67**	**0,0%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	1	**2**	**100,0%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	21	**26**	**23,8%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	11	**14**	**27,3%**
En HTA	6	**1**	**-83,3%**
Nombre total des raccordements neuf réalisés	106	**110**	**3,8%**

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

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

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	87	**94**	**7,3%**

Légère augmentation des délais de raccordement liée au dynamisme de la Métropole, au déploiement de la fibre et à un accès aux compétences tendu sur ces domaines d'activité.

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a poursuivi sa baisse en 2019 : il ressort à 12,3 jours calendaires, contre 18,2 jours en 2018.

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	63,2%	**65,0%**	**2,9%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	52	**39**	**-23,8%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	90,0%	**85,7%**	**-4,8%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	11	**15**	**37,8%**

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

NOUVEAU

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

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

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	10	**10**	**0,0%**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	0	**0**	**-**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	1	**1**	**0,0%**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	1	**1**	**0,0%**

2 L'ÉNERGIE INJECTÉE DANS LE RÉSEAU PUBLIC PAR LES PRODUCTEURS

Au cours de l'année 2019, les producteurs raccordés au réseau public ont injecté les quantités d'énergie électrique exposées dans le tableau ci-dessous :

L'énergie injectée dans le réseau concédé est en baisse de 6 % entre 2018 et 2019 avec 29 815 697 kW/h produits en 2019. La baisse générale masque une forte augmentation de la production photovoltaïque et baisse de 20 % dans la catégorie : «autres modes de production». Cette production correspond à plus de 12 % de l'énergie acheminée sur la concession de la ville de Rezé.

Energie injectée dans le réseau exploité par Enedis au cours des deux dernières années

Type de production	Energie injectée en kWh		
	2018	2019	Evol. 2018/2019
Total des producteurs	**31 798 263**	**29 815 697**	**-6%**
dont production d'origine éolienne	0	0	0%
dont production d'origine photovoltaique	1 223 885	5 490 005	349%
dont production d'origine hydraulique	0	0	0%
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	30 574 378	24 325 692	-20%

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

3 LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019

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

3.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

- La liste des principales opérations de ce type réalisées en 2019 est disponible par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités.

3.2. 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.

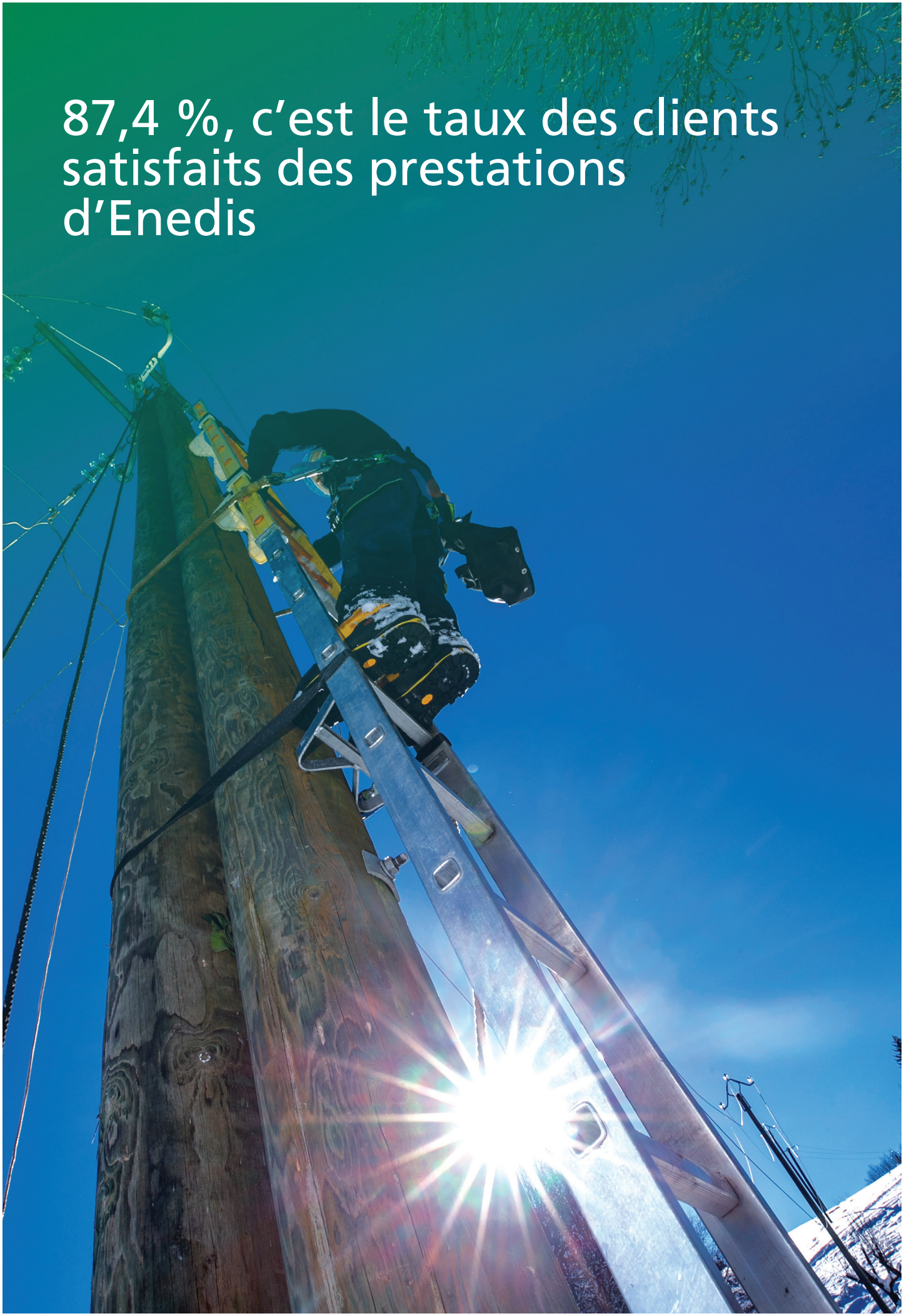
- La liste des principales opérations de ce type réalisées en 2019 est disponible par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités.

3.3. 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.

- La liste des principales opérations de ce type réalisées en 2019 est disponible par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités.

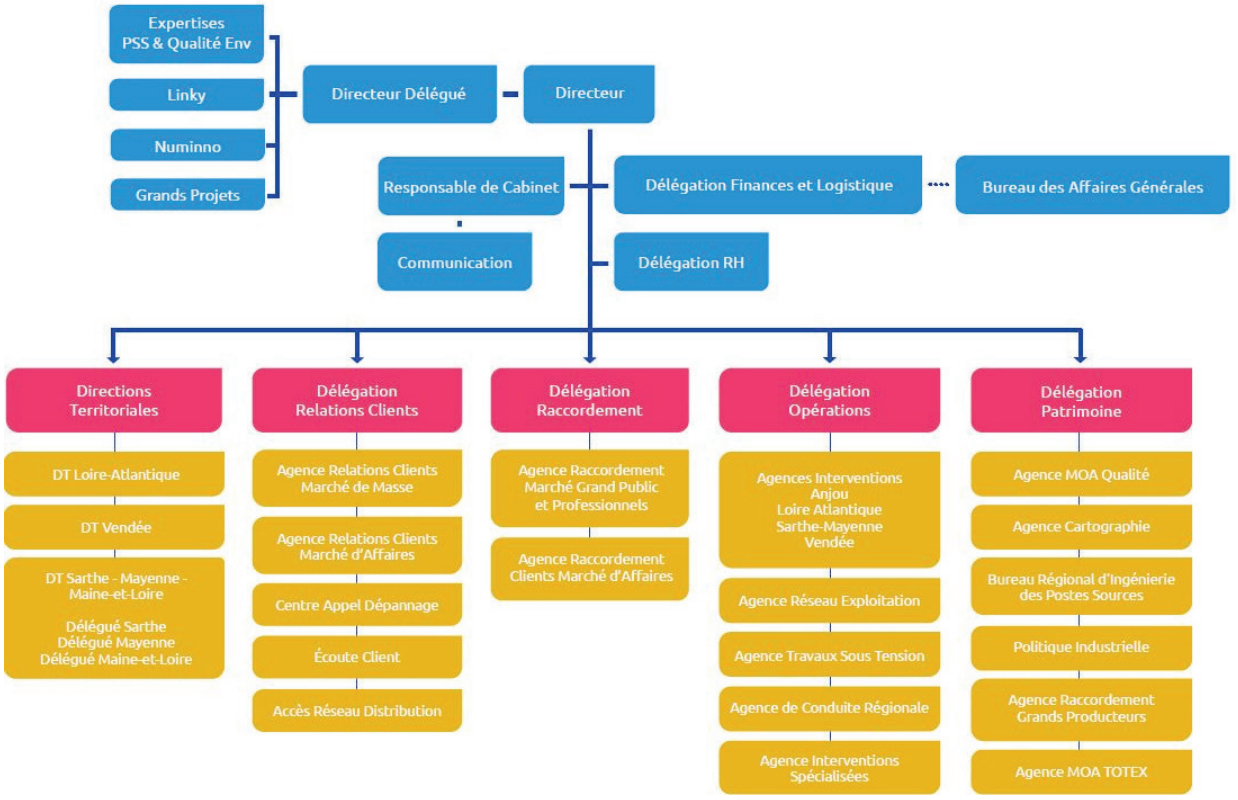
87,4 %, c’est le taux des clients satisfaits des prestations d’Enedis



4 VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

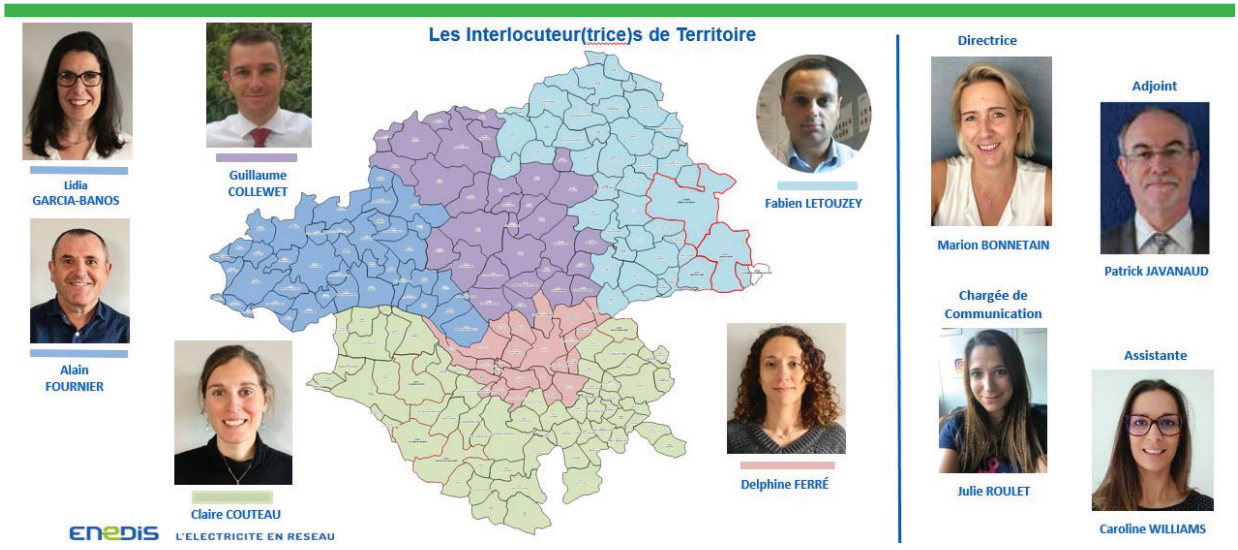
L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS *(AVRIL 2020)*

Macro organisation de la Direction Régionale Enedis Pays de la Loire



PSS = Prévention Santé Sécurité / Numinno = Numérique et Innovation / MOA = Maîtrise d'Ouvrage / TOTEX = OPEX + CAPEX

La Direction Territoriale Loire-Atlantique : une équipe à votre écoute



30 000 installations de production raccordées en 2019, dont 26 000 en autoconsommation

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

SOMMAIRE

1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020 120

1.1. L'année 2019 en quelques dates **120**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020 **128**

2. Les clients de la concession 132

2.1. Les tarifs réglementés de vente **132**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **136**

3. La qualité du service rendu aux clients 140

3.1. La satisfaction des clients **140**
3.2. Les conditions générales de vente **144**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **146**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation **153**
3.5. La facturation des clients **156**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **162**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 166

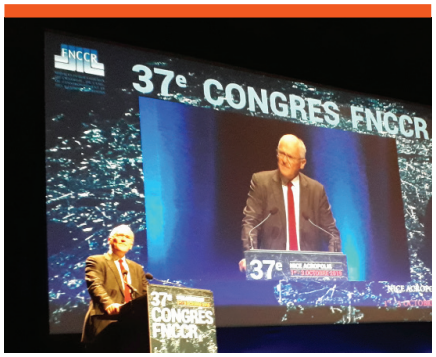
4.1. L'aide au paiement des factures **167**
4.2. L'accompagnement des clients démunis **171**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **178**
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF **181**

5. Les éléments financiers de la concession 184

5.1. Le chiffre d'affaires **184**
5.2. Les coûts commerciaux **185**

1 FAITS MARQUANTS 2019 ET PERSPECTIVES 2020

1.1. L'année 2019 en quelques dates



EDF PRÉSENTE AU 37ÈME CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au 37ème Congrès de la FNCCR (Fédération Nationales des Collectivités Concédantes et Régies) qui s'est tenu à Nice du 1er au 3 octobre 2019.
Accueilli par Xavier Pintat, président de la FNCCR, Jean-Bernard Lévy, président-directeur général d'EDF, est intervenu devant les congressistes le 1er octobre (photo ci-contre). Jean-Bernard Lévy a notamment rappelé les liens noués par l'entreprise avec les autorités concédantes dans le cadre des contrats de concession pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Jean-Bernard Lévy est revenu sur les enjeux relatifs à la précarité énergétique, préoccupation partagée avec la FNCCR et ses adhérents : « *La lutte contre la précarité énergétique est au cœur de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.* »
Jean-Bernard Lévy a conclu ses propos en faisant partager aux congressistes une conviction : « *L'attention portée à nos concitoyens les plus fragiles illustre notre conviction, la conviction d'EDF la transition énergétique, c'est tous ensemble que nous la réussirons : les producteurs, les fournisseurs d'énergies et de services, les opérateurs de réseaux, les collectivités, et bien sûr les entreprises, professionnels et particuliers, également contribuables et citoyens.* »

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

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

LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) s'est poursuivi au cours de l'année 2019.

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

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

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

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

L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2019 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

- une première fois, le **1er juin 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 7,7% HT (5,9% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- une seconde fois, le **1er août 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,49% HT (1,26% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,34% HT (1,10% TTC) pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel. Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

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

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

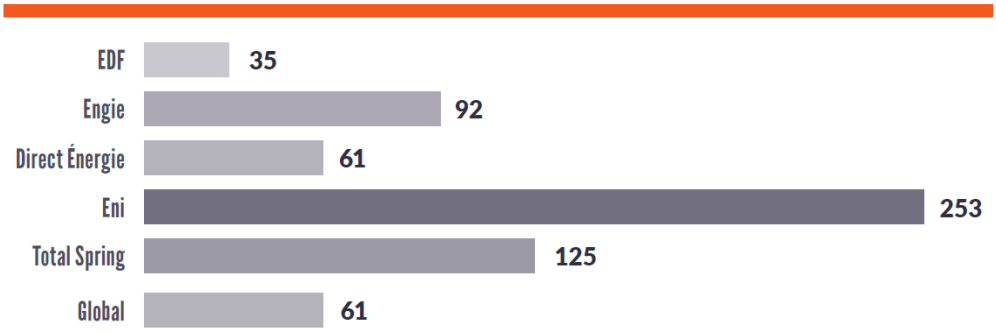
Dans sa première décision, le Conseil d'Etat valide la méthodologie retenue par la CRE dans la construction des diverses briques de coûts des TRV et rejette les recours formés par des fournisseurs d'électricité contre les TRV applicables à compter du 1er août 2018 aux consommateurs résidentiels en France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

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

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

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

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



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

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

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

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

LES CENTRES DE RELATION CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS D'EDF ONT REÇU EN 2019 LE LABEL « ENGAGÉ RSE » DÉLIVRÉ PAR L'AFNOR

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

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

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

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

Pour cette première démarche de labellisation avec l'Afnor, la direction Commerce d'EDF obtient le niveau « confirmé », soit le niveau 3 sur une échelle de 1 sur 4. Un niveau comparable à celui obtenu avec le précédent label RSE de l'INRC (Institut National de la Relation Client).

EDF COMMERCE OUEST PRÉSENTE AU 1ER SALON DE LA RELATION CLIENT DE L'OUEST

Le salon de la Relation Client de l'Ouest a eu lieu à la Cité des Congrès de Nantes le 28 février 2019. Cette première édition avait pour ambition d'éclairer les entreprises du territoire sur les stratégies, les enjeux et la transformation de leur relation client. EDF Commerce Ouest était présente.

Avec une conférence, 10 ateliers, 40 exposants et plus de 1 000 participants, ce salon est un rendez-vous participatif et collaboratif. Pour partager expériences, témoignages et savoir-faire sur les transformations technologiques et humaines que connaît la relation client, il a été construit autour de 4 enjeux majeurs :

- Comment capter son client ?
- Comment apprendre à l'écouter ?
- Comment construire et piloter une véritable stratégie client ?
- Comment animer et fidéliser sa communauté de clients ?

Plusieurs intervenants ont apporté leur éclairage à ces questions et **5 salariés ambassadeurs d'EDF ont apporté leur témoignage**.

Thierry Spencer (Académie du Service) a présenté 6 tendances clients :

- *Collectionneur d'expériences*
- *Sans effort : il faut que ce soit simple et facile pour le client.*
- *Unique : c'est savoir délivrer un message qui prend en compte et met en évidence sa situation à lui qui n'est pas forcément celle de tous.*
- *Moment : entre 2017 et 2018, le temps passé avec un service téléphonique a diminué de 38 minutes. Dans un mode digitalisé, il faut considérer comme un privilège d'avoir un contact direct avec nos clients, c'est un moment à fort enjeu.*
- *Réconcilié : l'entreprise devra réconcilier les expériences humaines et les interactions digitales.*
- *Symétrie : il y a un écart de 12 points entre la perception du client et la perception du salarié sur la satisfaction.*

En synthèse de la conférence, les 3 idées fortes à mettre en œuvre sont :

- Personnaliser sa relation client.
- Intégrer dans nos canaux une nouvelle génération de clients, les 18-30 ans, qui attendent plus de contacts par les réseaux sociaux, le tchat, le SMS.
- Considérer la réclamation comme une source d'amélioration et d'innovation.

EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2019 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :

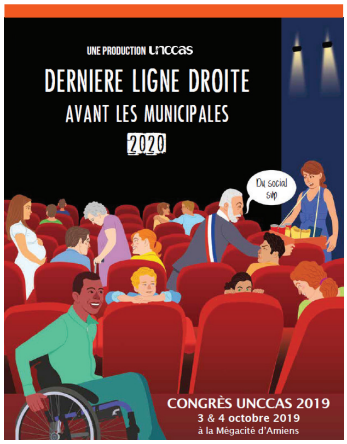
80e Congrès de l'USH

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

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

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

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



EDF présente au Congrès de l'UNCCAS

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

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

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

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

L'UNCCAS et EDF renouvellent leur partenariat

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

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

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

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

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

ASSISES NATIONALES DE LA CITOYENNETÉ À RENNES

EDF était partenaire des Assises nationales de la Citoyenneté, organisées les 18 et 19 janvier 2019 au Couvent des Jacobins à Rennes par le journal Ouest France. Cet événement a mobilisé de nombreux acteurs autour du « mieux vivre ensemble », une valeur forte du groupe EDF.

La Direction Commerce Ouest y était présente aux côtés de la Délégation Régionale d'EDF, en participant à une table ronde avec la Fondation Abbé Pierre.

L'esprit de ces Assises : organiser le débat avec des personnalités, des élus, des experts, mais aussi des acteurs de terrain, capables de proposer idées et solutions au service du « mieux vivre ensemble ». L'occasion pour EDF de rappeler qu'EDF est une entreprise citoyenne et que la solidarité est au cœur de ses valeurs de service public.

« **En 10 ans de partenariat, 5 800 logements ont bénéficié d'un soutien financier de 48 millions d'euros pour des travaux de rénovation qui permettent aux locataires de réaliser 63% d'économies d'énergies » a indiqué Nathalie Douziech, responsable Solidarité Ouest.**

Sur l'espace EDF, plusieurs temps forts et rencontres ont été organisés durant ces deux jours.

LE FSL AU CŒUR DE LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le 21 novembre 2019, les responsables et élus FSL « Fonds de Solidarité Logement » de la région Ouest se rencontraient pour la seconde fois, à l'occasion d'une journée organisée par les équipes Solidarité EDF, à Laval.

De nombreux échanges autour de la lutte contre la précarité énergétique ont rythmé la journée. Caroline Escoffier, sociologue EDF à la Recherche et Développement, a présenté des chiffres clés sur la précarité énergétique et souligné **la baisse des demandes FSL**. **Les partenaires ont réfléchi ensemble sur des pistes de travail pour favoriser le recours à ce droit.**

Animés par les correspondants Solidarité, les ateliers proposés aux **38 participants** ont permis de partager sur les actions menées dans leur territoire respectif pour répondre aux problématiques suivantes :

- Quelles solutions pour favoriser le recours au dispositif FSL ?
- Quels outils de lutte contre la précarité énergétique sur les territoires ?
- Comment partager nos bonnes pratiques sur la sensibilisation aux économies d'énergies et à la rénovation ?

RENCONTRE ANNUELLE AVEC LES STRUCTURES DE MÉDIATION SOCIALE DE L'OUEST

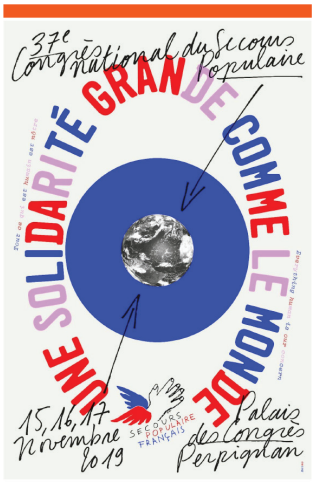
Les directeurs des PIMMS (Points Information Médiation Multi Services), du GLEAM (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation), de Astre Services, des régies de quartiers et des managers et correspondants Solidarité Ouest se sont retrouvés à Mûr de Bretagne le 24 juin 2019 pour échanger sur l'actualité et les différents projets portés par les structures de médiation sociale et EDF au service des clients les plus fragiles.

« *EDF est un partenaire fidèle et toujours investi dans la notion de service public. Nous menons depuis fort longtemps de belles actions en direction des plus démunis* ¬´ témoigne un directeur de PIMMS.

« *Ces séminaires, que nous organisons depuis plusieurs années déjà, renforcent nos liens avec nos partenaires et permettent à chacun de progresser dans ses fonctionnements et ses projets* ¬´ s'enthousiasme un correspondant Solidarité.

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

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



Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces trois associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

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

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

A gauche : Marc Neveu, Directeur Territoires et Services à EDF Commerce Ouest, à droite : Pascal Bolo, Président de l'Ecole de la 2ème Chance de l'estuaire de la Loire.

2 000 € REMIS À L'ECOLE DE LA 2ÈME CHANCE PAR EDF

Mercredi 29 mai 2019, **Marc Neveu, Directeur Territoires et Services à EDF Commerce Ouest, a remis un chèque de 2 000 euros à l'Ecole de la 2ème Chance de Nantes Saint-Nazaire (E2Cel)**. C'est le résultat de notre contribution au challenge interne « Booste ton profil », l'intranet d'EDF. Cette somme contribuera à développer des projets autour de la citoyenneté.

« La relation entre l'école et les entreprises est indispensable pour la réussite des jeunes. » a indiqué Pascal Bolo, Président de l'Ecole de la 2ème Chance de l'estuaire de la Loire.

«Cette action fait écho à ce que nous mettons en place tout au long de l'année dans le cadre de nos missions de solidarité et de service public.» Marc Neveu, Directeur Territoires et Services à EDF Commerce Ouest.

L'Ecole de la 2ème Chance Estuaire de la Loire (E2Cel) permet à des jeunes de moins de 26 ans du département de Loire-Atlantique, motivés mais sans diplôme ni qualification professionnelle, d'intégrer une structure dédiée à la construction de leur projet professionnel.

Elle appartient à un réseau national d'une cinquantaine d'E2C qui proposent un parcours en trois volets : une remise à niveau des savoirs de base (français, mathématiques, culture générale, bureautique, savoir-être), des stages en entreprise (qui constituent souvent plus de la moitié du temps du parcours) et un accompagnement social et culturel (santé, logement, mobilité, mais aussi activités

sportives, musicales…). L'E2CeL est également engagée sur les questions de citoyenneté. E2Cel et EDF sont partenaires depuis 2017.

NOMINATIONS AU SEIN D'EDF

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

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

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

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

LA PROMOTION DES ÉCO-GESTES

EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes, comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive.

Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est accessible à l'adresse suivante : https://www.maemlejeuedf.com/
Pour en donner un aperçu, quelques questions-réponses sont proposées au fil du présent document (Retrouvez les réponses en fin d'annexe 2 d'EDF).

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

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020

TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE : MODIFICATION DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À PARTIR DU 1ER JANVIER 2020

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

Etes-vous concernés ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En particulier, l'Agence de services et de paiement (ASP) est autorisée à mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur).

Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser une étude de faisabilité, qui n'est pas intervenue en 2019 comme escompté.

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

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

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation de transmettre à leurs clients domestiques, bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, leurs données de consommation exprimées en euros (en temps réel pour les consommateurs d'électricité). Etant entendu que cette transmission ne doit pas donner lieu à facturation.
A noter : les modifications introduites par la loi relative à l'énergie et au climat ont supprimé la référence à un « dispositif d'affichage déporté » pour la mise en œuvre de cette obligation.

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

FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LES NOUVELLES DISPOSITIONS PRÉVUES PAR LA LOI PACTE

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

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

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

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

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

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

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

L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

Un programme relationnel personnalisé

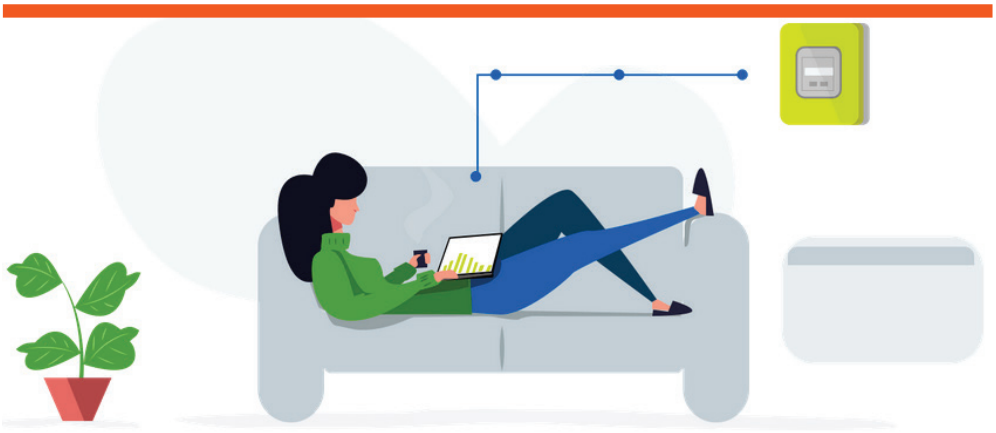
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

Les informations sont accessibles sur : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html

La mise à disposition sur les espaces d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.



2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION

2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2019 dont il est rendu compte. Les évolutions réglementaires à compter du 1er janvier 2020 sont présentées au chapitre 1 ci-dessus.

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie.

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » ont pu sur l'exercice 2019 :

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

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

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

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.
A l'occasion des évolutions tarifaires, EDF a posté en 2019 une vidéo sur Youtube pour expliquer de façon pédagogique la construction des TRV.

Les catégories et options tarifaires

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

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

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo(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.

A noter : en application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2019.

1) Le 1er juin 2019, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 7 février 2019 et des décisions ministérielles du 28 mai 2019 publiées au *Journal officiel* le 30 mai 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique principalement par la forte hausse des prix des énergies depuis janvier 2018, en lien avec la conjoncture internationale. Cette augmentation renchérit le coût d'approvisionnement de l'ensemble des fournisseurs.

Cette hausse des prix a également conduit, pour la première fois, au dépassement, par les demandes des fournisseurs alternatifs, du plafond d'Arenh pour l'année 2019. La CRE a effectué un écrêtement des volumes d'Arenh attribués aux fournisseurs au prorata de leurs demandes.

La CRE a par ailleurs répercuté l'effet de cet écrêtement dans le TRV, comme prévu par le code de l'énergie et selon la méthodologie annoncée dans ses précédentes délibérations, en valorisant le volume écrêté à la moyenne des prix de marché cotés entre la date de notification des volumes Arenh lors du guichet de fin d'année et le dernier jour coté avant le 24 décembre 2018.

Le prix de la capacité a également fortement augmenté avec un doublement du prix pour 2019 par rapport à 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

Pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture correspond à une hausse de 7,7% HT, soit 5,9% TTC.

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 7,8% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 8,3% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

2) Le 1er août 2019, à la suite de la délibération de CRE du 25 juin 2019 et des décisions ministérielles du 30 juillet 2019 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution du 1er août 2019 a tenu compte de la mise à jour de deux composantes des TRV :

- Le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), qui a augmenté au 1er août 2019. La CRE a réévalué le niveau des TRV pour tenir compte de l'évolution de ces coûts d'acheminement. En effet, le code de l'énergie prévoit que « toute évolution […] des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution » (article R.337-22).
- Les coûts de commercialisation comprenant la composante relative aux certificats d'économies d'énergie (CEE). La hausse du 1er août résulte de la hausse du coût des CEE 2019, partiellement compensée par :
  - la baisse des coûts commerciaux prévisionnels 2019 hors CEE,
  - une régularisation à la baisse des coûts commerciaux 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client au Tarif Bleu résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,49% HT, soit 1,26% TTC ;**
- **pour un client au Tarif Bleu non résidentiel, l'évolution moyenne de la facture est une hausse de 1,34% HT, soit 1,10% TTC.**

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution moyenne est la suivante :

- une hausse de 0,49% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 1,34% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement

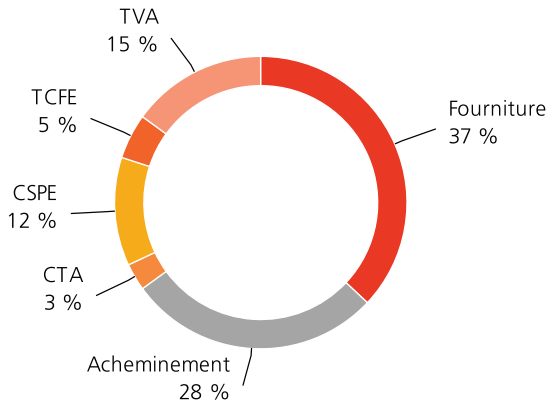
d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).

- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.
    - Le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
    - Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,7 MWh par an est de 868 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 35% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er août 2019
- TURPE du 1er août 2019
- CTA du 1er janvier 2019
- CSPE, TLCFE et TVA du 1er janvier 2019

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2019.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients*	14 668	**13 740**	**-6,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	58 601 423	**55 028 238**	**-6,1%**
Recettes *(en €)*	6 581 748	**6 417 337**	**-2,5%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu *Nombre de clients par option* (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Base	10 160	**9 580**	**-5,7%**
HP-HC	4 432	**4 089**	**-7,7%**
EJP TEMPO	73	**66**	**-9,6%**
Éclairage public	2	**2**	**0,0%**
Total	**14 667**	**13 737**	**-6,3%**

Tarif Bleu *Énergie facturée (kWh) par option* (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Base	s	**s**	**-**
HP-HC	s	**s**	**-**
EJP TEMPO	s	**s**	**-**
Éclairage public	s	**s**	**-**
Total	**s**	**s**	**-**

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	726	0	0	726	-11,9%
6 kVA	6 752	2 065	0	8 817	-7,2%
9 kVA	561	1 485	17	2 063	-3,3%
12 kVA et plus	190	434	33	657	-5,7%
Total	**8 229**	**3 984**	**50**	**12 263**	**-6,8%**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	327	0	0	327	-1,8%
6 kVA	328	22	0	350	-5,9%
9 kVA	177	22	2	201	1,0%
12 kVA et plus	519	61	14	594	-1,8%
Total *	**1 351**	**105**	**16**	**1 472**	**-2,5%**

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	1 759	**1 159**	**-34,1%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	1 457	**1 090**	**-25,2%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	2 580	**2 117**	**-17,9%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	212	**122**	**-42,5%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	243	**147**	**-39,5%**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	s	**s**	**-**
Énergie facturée *(en kWh)*	s	**s**	**-**
Recettes *(en €)*	s	**s**	**-**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	0	**0**	-
Énergie facturée *(en kWh)*	0	**0**	-
Recettes *(en €)*	0	**0**	-

2. La grille arrière de votre réfrigérateur doit être dépoussiérée. La poussière et la saleté augmentent la consommation d'électricité de : A) 5% ; B) 20% ; C) 30%

91% des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

3 LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients Entreprises et Collectivités territoriales, avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

En 2019, la direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction précédente a donc été scindée en deux, avec un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2018	2019
National	-	**91%**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2019 puisque 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande et 7 clients sur 10 se déclarent même très satisfaits.

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours par rapport à 2018 ainsi qu'au cours de l'année 2019. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (Entreprises et Collectivités territoriales), la direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le Service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2019, 92 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (85 000 entreprises et près de 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

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

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2019 :

- 800 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2018	2019
National	89%	**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

	2018	2019
National	92%	**95%**

En 2019, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités gagne trois points et atteint un niveau élevé avec 95% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction qui gagne 3 points sur ce thème, à 93%.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 92% et 94% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

Enfin, 95% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui est à l'écoute de ses clients (90%).

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2018	2019
National	90%	**90%**

En 2019, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, dans la continuité des progrès enregistrés ces trois dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- la qualité des contacts (87% de clients satisfaits) ;
- les espaces clients proposés qui évoluent chaque année (90%) ;
- la gestion quotidienne du contrat (90%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- le processus de souscription (90%) ;
- les espaces clients proposés (89%) ;
- et les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%).

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

3.2. Les conditions générales de vente

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas évolué au cours de l'année 2019.

Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr : https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

A noter : le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance (TGI) de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par *UFC – Que choisir* contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers, au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives et/ou illicites ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois, il a considéré qu'EDF devait être « l'interlocuteur unique » du client, et à ce titre responsable de l'ensemble de l'exécution du contrat, y compris les obligations relatives à la distribution. EDF conteste cette interprétation du contrat unique contraire à la jurisprudence de la Cour de cassation et des décisions du CoRDiS (Comité de règlement des différends et sanctions). Le 22 février 2019, EDF a interjeté appel du jugement et a attrait Enedis à la cause. Le contentieux est toujours pendant (au 31 décembre 2019).

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

EDF a modifié en 2019 les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet en février 2020.

Les modifications apportées prennent exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

Les modifications sont les suivantes :

Préambule : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des tarifs réglementés de vente pour les sites des Grandes Entreprises, il indique désormais la fin du droit aux tarifs réglementés de vente hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises (cf. Chapitre supra « Les perspectives et enjeux pour 2020 »).

Article 6-1 Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la 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.

Enfin, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_fevrier_2020.pdf

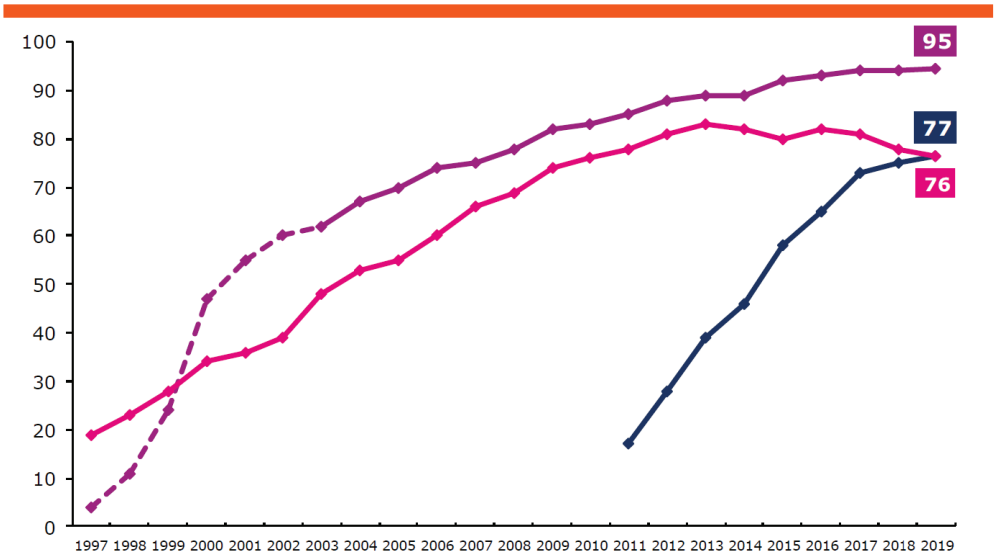
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2018).

Taux d'équipement des Français (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Baromètre numérique 2019 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	502 250 791	**779 559 232**	**55,2%**

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	11 900 064	**12 181 930**	**2,4%**

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2018 et 2019.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :

La charte EDF de protection des données
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html

2) L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données

personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui reçoivent leurs factures par voie électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™, si le client a donné son consentement ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu ») ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 9,1 millions de téléchargements au 31 décembre 2019 et d'environ 85 millions de visites en 2019.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une fonctionnalité supplémentaire : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

Depuis le printemps 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon*, EDF propose deux *skills* (applications vocales) pour ses clients. Ces *skills*, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic… Ou répondre à des questions sur l'énergie.

« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.

Avec la *skill* EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette *skill* leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie, etc.).

Une nouvelle version de la *skill* est prévue pour fin janvier 2020, permettant aux clients d'avoir des informations sur leurs consommations : écart avec l'année précédente, consommation à date pour les clients Linky, …

« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.

Avec la *skill* EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La *skill* EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour

utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette *skill*, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdellier interrogé par BFMTV. *« Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »*

Source : enquête 2018 de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	23 791 259	**21 567 786**	**-9,3%**

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR). Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

A noter : en 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place une distribution nationale des appels téléphoniques pour une partie de la clientèle professionnelle. Cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

LA RELATION CLIENT EN FÊTE — Du 7 au 10 octobre 2019, une semaine organisée par AFRC

Spécialement conçue par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) pour la communauté des professionnels de la Relation Client et de l'Expérience Client, l'opération « La Relation Client en Fête », dont EDF est partenaire, a pour vocation de valoriser les initiatives innovantes en matière de Relation Client et d'Expérience client, de mettre à l'honneur les acteurs, individuels et collectifs, les plus performants et disruptifs, et enfin, de publier en exclusivité les résultats d'études prospectives, pour comprendre les leviers de la Relation Client et de l'Expérience Client de demain.

EDF a participé à la 7ème édition de l'opération qui s'est déroulée dans toute la France au mois d'octobre 2019.

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

Le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile, au téléphone ou par courrier, certains fournisseurs d'énergie ont recours à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, pour proposer des contrats d'énergie aux clients d'EDF. Ce n'est ni plus ni moins que du démarchage abusif, une pratique illégale et condamnable.

Le démarchage abusif peut revêtir différentes formes, par exemple :

- un faux technicien EDF qui se présente au domicile du client pour récupérer son numéro de compteur et ainsi résilier son contrat et en ouvrir un autre chez un autre fournisseur ;
- un artisan qui se présente faussement comme faisant partie des Partenaires Solutions Habitat d'EDF pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte-tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place, en février 2019, une ligne téléphonique dédiée à ce type de réclamation : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr.

Il est aussi possible de signaler un démarchage abusif auprès des autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut envoyer un témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse :

EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

Pour aller plus loin :

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

Conseils tarifaires (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	1 410	**958**	**-32,1%**

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).

5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e. quilibre» au 31 décembre 2019 (donnée nationale).

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.

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e. quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée de chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

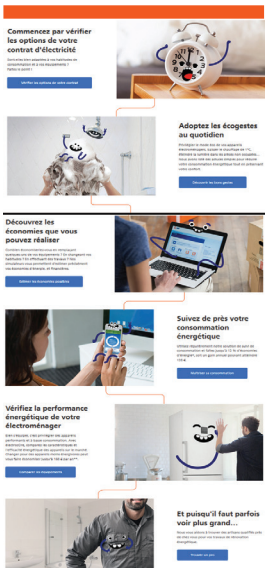
Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

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 qu'EDF propose pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :
- le contrat ;
- la maitrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :

- un quizz pour permettre aux clients de déterminer « quel type d'économe ils sont » et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour permettre aux clients de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/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 afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

3. En couvrant vos casseroles pour faire bouillir de l'eau, vous faites une économie de : A) 5% ; B) 15% ; C) 25%

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	9 432	**8 865**	**-6,0%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	3 263	**2 982**	**-8,6%**

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel…) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur 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) : EDF alerte chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation) les clients mensualisés dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et invite ces clients à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

L'établissement des factures

Depuis l'exercice 2018, nous rendons compte également des factures rectificatives émises sur l'année à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur).

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	35 850	**32 137**	**-10,4%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 496	**1 054**	**-29,5%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	23 806	**23 392**	**-1,7%**
Nombre de factures rectificatives	322	**212**	**-34,2%**

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	4 375	**4 467**	**2,1%**

À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	103	**95**	**-7,8%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	1 233	**1 201**	**-2,6%**

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	7 867	**7 091**	**-9,9%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	29	**30**	**3,4%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	4 067	**3 986**	**-2,0%**

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont mises à la disposition du client sous format électronique sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

A noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est disponible au format PDF sur son espace Client.

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	441	**599**	**35,8%**

LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception (sous deux mois), le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	754	**589**	**-21,9%**

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)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	3 827	**2 738**	**-28,5%**

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. À partir de cet exercice 2018, nous complétons l'information de l'autorité concédante avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

Réductions de puissance (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	69	**18**	**-73,9%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	121	**105**	**-13,2%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	70	**56**	**-20,0%**

S'agissant du nombre de clients en situation de réduction de puissance au 31 décembre 2018 : la valeur communiquée dans le CRAC de l'exercice 2018 a été produite à partir d'une requête qui comptabilisait par erreur des clients dont l'alimentation avait été rétablie à la puissance souscrite avant l'échéance du 31 décembre 2018. Il n'a pas été possible de proposer une nouvelle valeur 2018 cohérente avec la requête ajustée pour l'exercice 2019.

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

Coupures pour impayés (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	173	**136**	**-21,4%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	28	**45**	**60,7%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	16,2%	**33,1%**	**104,4%**

A noter : 2019 a connu deux épisodes de vigilance rouge canicule : durant ces journées, dans les départements concernés, EDF a pris la décision de faire rétablir l'électricité sur appel entrant d'un client en situation de coupure ou de limitation de puissance, sans condition de paiement.

Par ailleurs, EDF a adressé par courriel à ses clients des « conseils pour rester au frais » : il s'agit de gestes de bon sens auxquels nous ne pensons pas toujours, comme par exemple : protéger les fenêtres de la chaleur, aérer matin et soir, limiter la chaleur à l'intérieur.

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L.115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés.

Réalimentations au titre de la période hivernale (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	33	**24**	**-27,3%**

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de résiliations	13	**15**	**15,4%**

4. Brancher plusieurs appareils sur une multiprise permet une économie d'électricité de : A) 5% ; B) 10% ; C) 20%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2019, **59% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2019, en consolidation nationale, 472 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients au Tarif bleu résidentiel, dont 344 000 *via* internet et 128 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2019.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2019 *via* les canaux digitaux représentent 73 % du total des réclamations écrites reçues (65% en 2018 et 57 % en 2017, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 22% par rapport à l'année 2018. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression. Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites reçues tous canaux de 10% en 2019.

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Courrier	67	**47**	**-29,9%**
Internet	166	**178**	**7,2%**

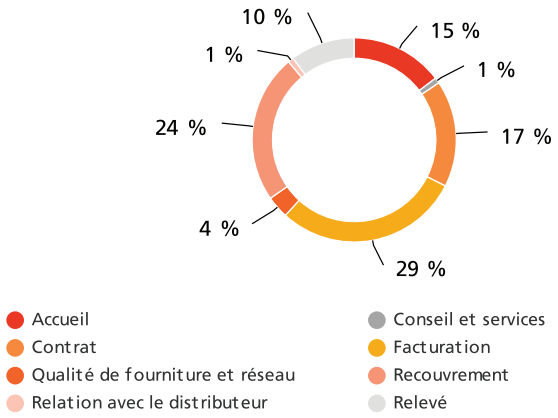
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2018	2019	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	94,4%	**94,2%**	**-0,2%**

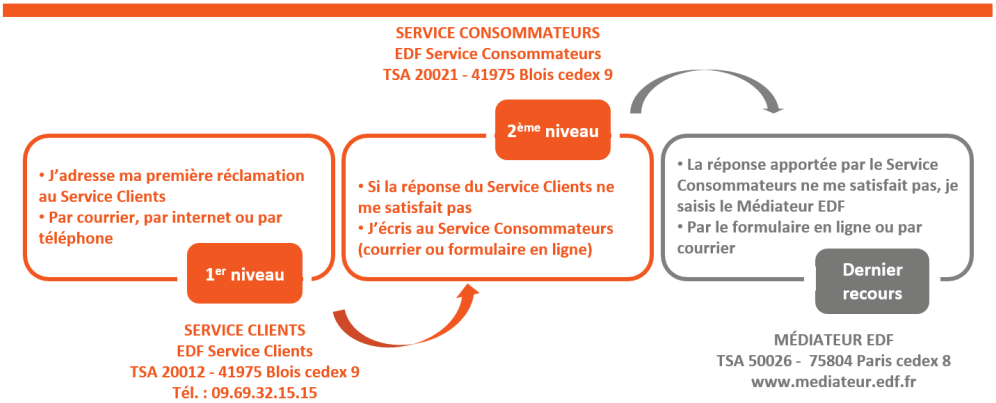
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20% de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;

- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

5. La température de l'eau chaude doit être réglée entre : A) 45 et 50°C ; B) 55 et 60°C ; C) 65 et 70°C

13 740

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2019

4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de trente ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en concourant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

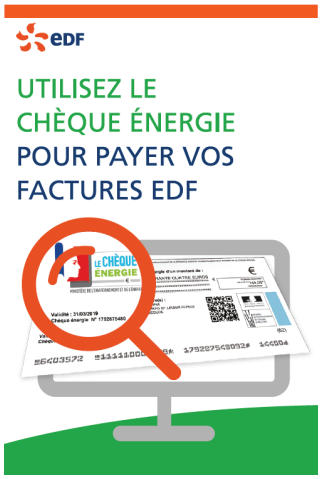
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 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).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2019 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 98 582 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 54 677 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,1 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2019 ;
- plus de 1 000 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 11 700 personnes.



LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a poursuivi en 2019 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire.

EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de

formation et de webconférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;
- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
  - information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
  - des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

À destination des collectivités, EDF a organisé le 20 mai 2019 une webconférence sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » consacrée à un bilan de la première année de la généralisation du chèque énergie et aux perspectives d'élargissement en 2019. Elle a permis de rappeler les fondamentaux et d'évoquer les évolutions du dispositif.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : https://www.idealco.fr/formation/cheque-energie-bilan-1ere-annee-generalisation-perspectives-d-elargissement-en-2019-8924

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), et retrouver la vidéo de la webconférence, rendez-vous sur : https://www.idealco.fr/energie

Unis-Cité

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre de la mission baptisée **Check' Énergie.**

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Une première mission s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018 et une deuxième à Clermont-Ferrand en 2019. L'opération ayant connu un véritable succès dans ces deux premières villes, avec plus de 2 100 portes « toquées », la démarche a été démultipliée à l'automne 2019 dans d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accompliront la mission Check' Énergie auprès des habitants.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	632	**900**	**42,4%**

L'augmentation par rapport à 2018 du nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte en 2019 s'explique notamment par l'élargissement, à compter du 1er janvier 2019, du bénéficie du chèque énergie aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).

Pour encaisser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur. Il peut :

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2018	2019	Variation *(en %)*
Département	122 000	**105 500**	**-13,5%**

Le FSL est réparti entre Nantes Métropole et le Conseil Départemental de Loire-Atlantique. Les chiffres présentés ici concernent uniquement Nantes Métropole.

La dotation d'EDF est en baisse entre 2018 et 2019. Cette évolution est la résultante de plusieurs facteurs :

- les nouvelles règles de compensation fixées par les pouvoirs publics à la suite de la suppression des tarifs sociaux (décret n° 2016850 du 28 juin 2016 et son arrêté du 6 avril 2018) ne permettent plus aux fournisseurs d'énergie d'être compensés intégralement de leurs dotations ;
- il est fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière (pour mémoire, la facture d'énergie est « en concurrence » avec d'autres dépenses, notamment les loyers) ;
- le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte de concurrence de plus en plus vive sur le marché de détail de l'électricité.

Malgré ces éléments, le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie.

En quoi consiste cette initiative ?

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.

Après une expérimentation qui a permis de caler les différentes étapes du process, une campagne de communication lancée fin 2019 a acté la généralisation de ce beau projet.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

A noter : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75%. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

4.2. L'accompagnement des clients démunis

EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge…) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 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 trois ou quatre départements.

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros dédiés régionaux.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal, mis en place en 2014, afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

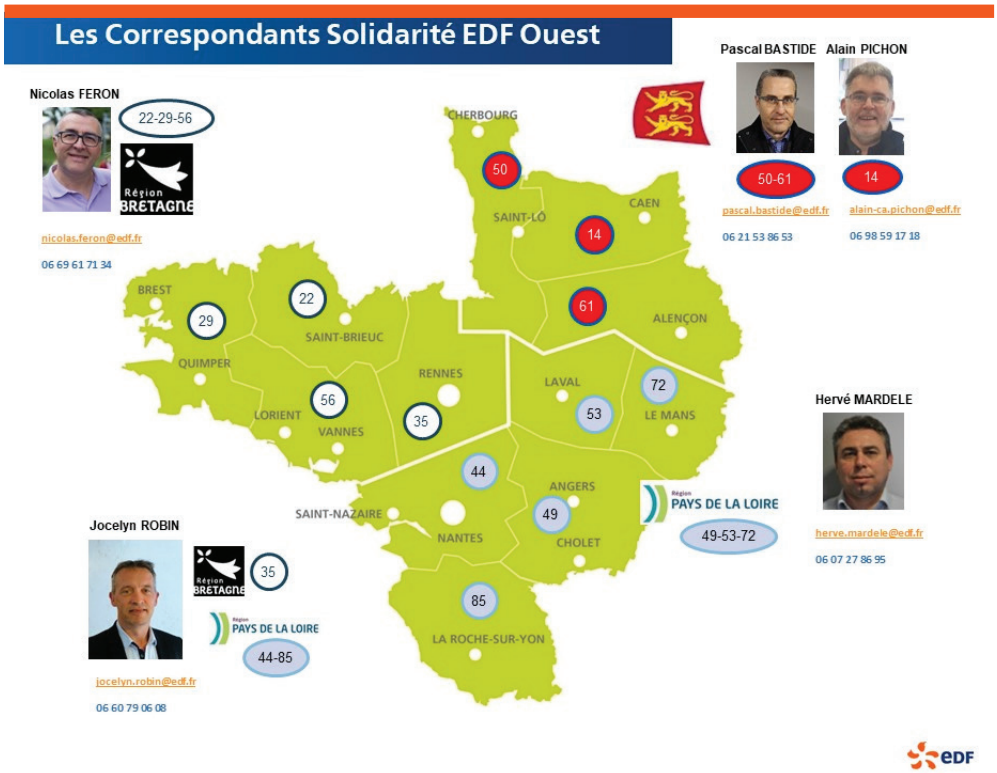
Le nouveau PASS offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

EDF propose un dépliant et un tutoriel PASS pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).



Courant Solidaire, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux

EDF édite **une publication** *Courant Solidaire*, à destination des travailleurs sociaux. Trois numéros ont paru en 2019.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

Comment l'activité solidarité d'EDF est-elle perçue par les travailleurs sociaux ?

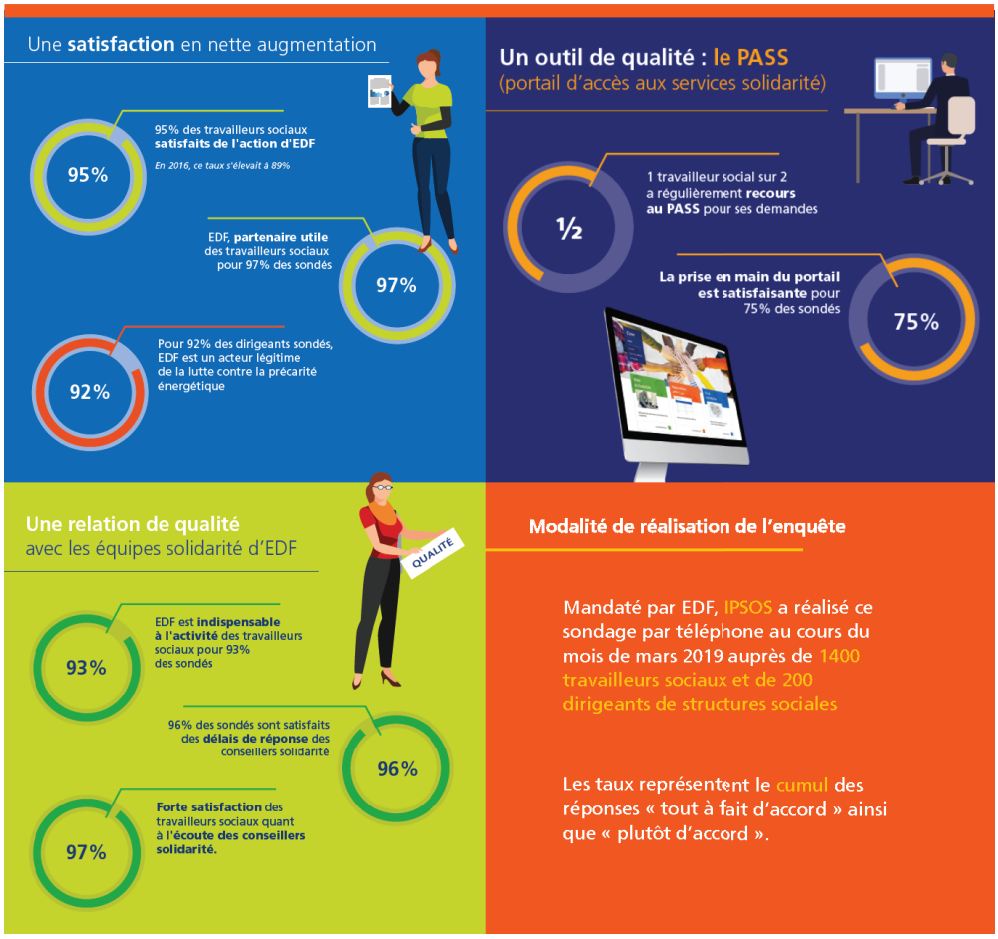
Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, courant mars 2019, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés :

- 95% d'entre eux sont satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points) ;
- 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité ;
- 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91%. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

L'encadré ci-après propose une synthèse des résultats de l'enquête.



EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS, anciennement ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

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

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 66 PIMMS sont présents sur le territoire national. 33 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1er janvier 2020.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

EDF a organisé, en janvier 2019, une webconférence sur la plateforme collaborative précitée (4.1) : « le PIMMS, une alliance de proximité pour lutter contre les fractures sociales et numériques » afin de faire connaître le fonctionnement et l'action des PIMMS.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : https://www.idealco.fr/formation/pimms-alliance-proximite-lutter-contre-fractures-sociale-numerique-8603

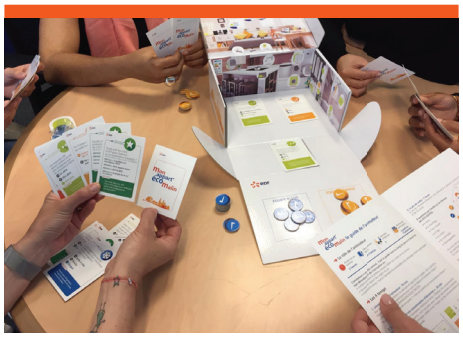
DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- l'animation des personnes : rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Nous donnons ci-après quelques exemples de ces actions ancrées dans les territoires.



> Des supports ludo-pédagogiques comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

La déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019. Elle est accessible en cliquant sur le suivant : https://www.maemlejeuedf.com/

6. En cas d'absence dans la journée, il convient de baisser la température de : A) 1°C ; B) 3°C ; C) 6°C

> Des espaces pédagogiques aménagés, fixes ou itinérants, reprenant le concept « Mon appart' éco malin », disponibles pour la formule itinérante dans plusieurs versions : bus, mobile-home, tente, ..., selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

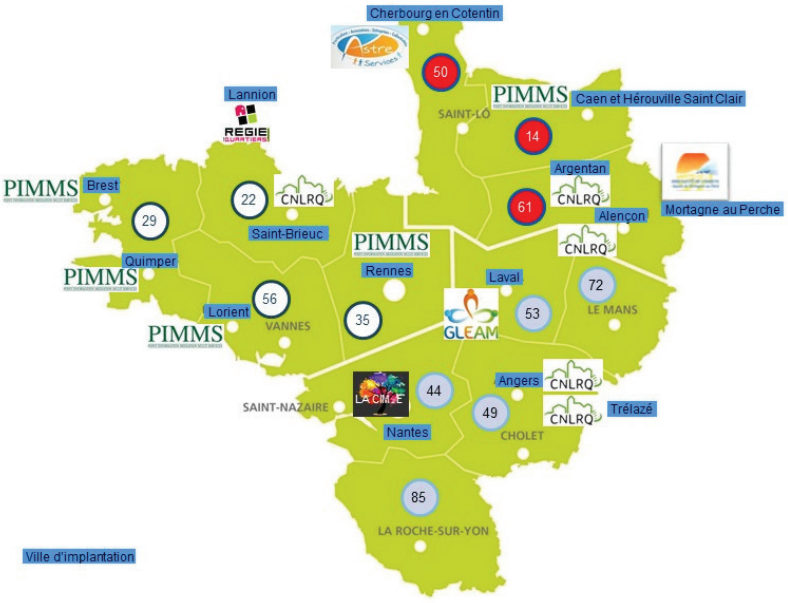
Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.

> Des expérimentations sur mesure telles que le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> Des actions de médiation sociale à domicile qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (LED, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

Les Partenariats de Médiation Sociale Ouest



NOUVEAU

EDF s'engage avec Emmaüs Connect* pour former 100 séniors au numérique

26% des français sont en difficulté numérique. Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour réduire l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des nouvelles technologies. EDF vient de s'engager avec l'association pour donner la possibilité au plus grande nombre d'être formé au numérique. En 2019, ce sont 100 seniors qui ont été formés par des salariés d'EDF en région lyonnaise sur la base du volontariat (mécénat de compétences). Ces derniers donnent du temps et leurs compétences et/ou talents en numérique. 14 salariés de l'équipe solidarité ont animé des sessions de formations sur les démarches en ligne (administrations, droits sociaux…) et les outils d'aujourd'hui de communication (mails, Skype, WhatsApp).

* Emmaüs Connect
Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner à tous ceux qui en sont éloignés les clés du numérique et d'Internet. Un enjeu d'insertion crucial à l'heure où les démarches pour l'emploi et l'administration se dématérialisent.

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2019, c'est :

- 339 700 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 110 500 *via* le PASS ;
- 4 620 entités actives sur le PASS, dont 630 nouvelles cette année ;
- 23 400 travailleurs sociaux inscrits au PASS depuis son lancement, dont 7 510 nouveaux inscrits en 2019 ;
- 15 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 17 500 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 49 770 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Observatoire National de la Précarité Energétique, acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

EDF a également renouvelé son partenariat avec le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Energétique dans le Logement).

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

HABITER MIEUX
Une aide de l'État pour un logement économe et écologique

Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 435 389 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2019, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 116 995 logements.

Agence nationale de l'habitat Anah

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 »

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 dans le cadre du programme «Toits d'Abord». Ce programme a pour objectif de produire des logements très sociaux économes en charges.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la FAP, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

La contribution financière d'EDF est de 2 millions d'euros par an (2018-2020).

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ENERGÉTIQUE)

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.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Le but du réseau est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec RAPPEL.

4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

LE 29 MARS 2019 À NANTES, LE LYCÉE CAMUS ACCUEILLAIT LE FORUM « LA VIE ÉTUDIANTE POUR LES NULS ! ». EDF Y ÉTAIT

Depuis 6 mois, l'« éco-appart' » du CCAS de Nantes, le lycée Talensac, l'association de défense des consommateurs et des usagers, la CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) et EDF préparaient et organisaient cet évènement destiné à informer et sensibiliser les lycéens de terminale à leur vie d'étudiant, notamment sur l'accès au logement indépendant et aux charges afférentes.

Le jour j, 6 étudiants en 1ère année de BTS Economie Sociale et Familiale (ESF) du lycée Talensac animaient un parcours d'une douzaine d'ateliers, en binôme avec les partenaires de l' « éco-appart' ». 15 groupes de futurs étudiants, soit **180 lycéens ont été sensibilisés au respect de l'environnement et aux économies d'énergie sous toutes leurs formes.**

Au programme pour les « nuls » :

- la recherche d'un appartement et l'état des lieux avec la CLCV,
- l'énergie et les éco-gestes avec l'équipe Solidarité d'EDF,
- la qualité de l'air intérieur, les produits ménagers naturels avec la Régie de Quartiers OCEAN, les nuls se mettent à table avec LA CIME (L'Association de Conseils, d'Information, de Médiation, Energie, Environnement et Evénementiel).
- la présence de la mission locale, du CRIJ (Centre Régional d'Information Jeunesse) pour la mobilité internationale et la préparation aux entretiens professionnels, le SUIO (Service Universitaire d'Information et d'Orientation) de l'Université de Nantes, l'AFEV (Association de la Fondation Etudiante pour la Ville) et Unis-Cité de Nantes.

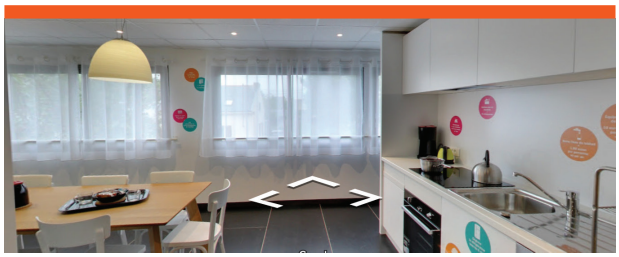
Deux étudiantes en BTS ESF du lycée Talensac ont animé les ateliers sur l'énergie et les éco-gestes, en binôme avec deux conseillers Solidarité EDF de Nantes. « *Nous avons évoqué les factures d'électricité et le Chèque énergie et nous avons échangé sur les moyens d'en diminuer le montant avec notamment les éco-gestes. Après de riches échanges, nous avons remis à chacun un livret EDF sur les éco-gestes, et pour les aider dans cette démarche, nous leur avons distribué des ampoules LED, des sabliers de douche, des thermomètres, des multiprises avec interrupteur.* »

Un conseiller solidarité présente des ampoules basse consommation à des lycéens.

« *Piloté efficacement par l'éco-appart' de Nantes et l'ensemble de ses partenaires, ce forum étudiant est une action innovante de collaboration entre deux lycées, l'un public, l'autre privé. Cela a été également l'occasion de célébrer le cinquantenaire du lycée Camus à Nantes. Un grand merci à tous les acteurs qui ont contribué à la réussite de ce temps fort !*» a dit **Jocelyn Robin, correspondant Solidarité EDF Loire-Atlantique.**

« *Une expérience très enrichissante de préparation et de réalisation de cet atelier sur les éco-gestes. Cela m'a permis de m'exercer à la prise de parole en public et à la co-animation, une première pour moi avec des jeunes de mon âge* » a dit Esther, étudiante en 1ère année de BTS ESF au lycée Talensac.

« Le forum est très utile pour l'année prochaine, dans notre prochaine vie comme étudiant, dans la recherche de notre logement. Les 2 ateliers sur l'énergie et les éco-gestes m'ont permis d'y voir plus clair et de mieux comprendre la facturation et les astuces pour mieux consommer » a dit Samantha, étudiante en terminale au lycée Camus.



« VOTRE FACTURE D'ÉNERGIE, PARLONS-EN ! » AVEC L'« ECO-APPART » DE NANTES

L' « éco-appart » de Nantes fourmille toujours de bonnes idées et de repères simples pour réduire les factures d'énergie. En effet, sur place, des conseillers peuvent recevoir des particuliers afin d'évoquer leur logement, leurs factures et des solutions personnalisées.

Des visites et des ateliers sur inscription sont ainsi proposés pour faire des économies. Depuis la création de l'éco-appart, **EDF Solidarité est un partenaire incontournable et propose chaque trimestre une animation sur la maîtrise de l'énergie, avec présentation de la politique solidarité d'EDF**, l'explication de la facture d'énergie, le Chèque énergie et une sensibilisation sur les économies d'énergie avec un quizz MDE et des éco-gestes simples et pratiques. Chaque participant peut ainsi repartir avec des accessoires du kit « économies d'énergie », comme une ampoule LED, un mousseur, un thermomètre, un sablier de douche,…

Les 5 février, **23 mai** et **12 novembre 2019,** EDF Solidarité a réalisé une animation auprès du grand public**.**

Les 11 juin et 15 octobre 2019, les animations au sein de l'éco-appart de Nantes ont été réalisées auprès des élus et travailleurs sociaux de l'UDCCAS 44.

EDIT DE NANTES HABITAT JEUNES – PASSERELLE LOGEMENT ET EDF SOLIDARITÉ S'UNISSENT DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Créée en 1931, reconnue d'utilité publique en 1937, l'association Édit de Nantes Habitat Jeunes est un acteur reconnu dans la location et le domaine du logement social des jeunes. L'association agit, aux côtés de nombreux partenaires, pour donner à chaque jeune, dans notre ville, la place qui lui revient.

Le 9 décembre 2019, Passerelle Logement organisait la 5ème Rencontre Technique sur le Logement des Jeunes, pour permettre aux professionnels de ce domaine de rencontrer de nombreux acteurs agissant autour des questions environnementales et des économies d'énergies. Au moins 12 acteurs étaient représentés, dont Envie 44, la Ressourcerie de l'Ile, Emmaüs, le service FSL énergie de la CCAS, l'ANAF, le CLCV, l'éco-appart, Alisée et Passerelle énergie.

La thématique de ce forum portait sur **la transition énergétique pour le logement des jeunes** et abordait les questions suivantes :

- s'équiper de manière éco-citoyenne,
- aider au paiement des factures d'énergie
- informer et soutenir les consommateurs d'énergie
- faire des économies d'énergie
- faire du tri sélectif.

Jocelyn ROBIN, Correspondant Solidarité EDF et deux Conseillers Solidarité EDF de Nantes sont intervenus sur la maîtrise de l'énergie et le Chèque énergie auprès de 80 professionnels du domaine.

EDF SOLIDARITÉ S'UNIT À LA CIM E POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le 5 novembre 2019, EDF Solidarité et LA CIM E (L'Association de Conseils, d'Information, de Médiation, Energie, Environnement et Evénementiel) basée à Nantes ont signé une convention annuelle de partenariat portant sur le territoire de Nantes Métropole.

Les objectifs communs de l'Association et d'EDF Solidarité sont les suivants :

- informer le public sur le dispositif du chèque énergie et sur son utilisation, en particulier en ce qui concerne le paiement des factures d'énergie,
- informer les médiateurs de l'Association sur le dispositif solidarité et sur tous éléments relatifs à la facturation des clients d'EDF,
- informer le public sur la maîtrise de la demande d'énergie et sur les gestes simples d'économie d'énergie.

Ces objectifs se traduisent par deux types d'actions menées par l'Association :

- la tenue de permanences pour informer le public
- des actions de médiation « sortante » visant à accompagner des clients d'EDF dans la résolution de leurs difficultés de paiement.

Dans le cadre de cette convention, EDF a apporté un financement de 5 000 euros.

5 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	13 156	**12 263**	**-6,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	47 695 110	**45 070 435**	**-5,5%**
Recettes *(en €)*	5 361 661	**5 231 059**	**-2,4%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 512	**1 477**	**-2,3%**
Énergie facturée *(en kWh)*	10 906 313	**9 957 803**	**-8,7%**
Recettes *(en €)*	1 220 086	**1 186 278**	**-2,8%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2020 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique…

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 409 763	**1 422 391**	**0,9%**
Tarif Bleu non résidentiel	367 219	**362 371**	**-1,3%**
Tarif Bleu Total	**1 776 982**	**1 784 762**	**0,4%**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2019 sont en très légère hausse par rapport à 2018, +0,4%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'energie (-7%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+21%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2020 une augmentation très modérée des coûts commerciaux dans un contexte de toujours forte tension sur les prix des certificats d'économie d'énergie.

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	0,545‰	**0,539‰**	**-1,1%**
Au prorata du volume facturé**	0,422‰	**0,419‰**	**-0,6%**

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	0,512‰	**0,518‰**	**1,2%**
Au prorata du volume facturé**	0,461‰	**0,458‰**	**-0,7%**

* et ** Idem supra.

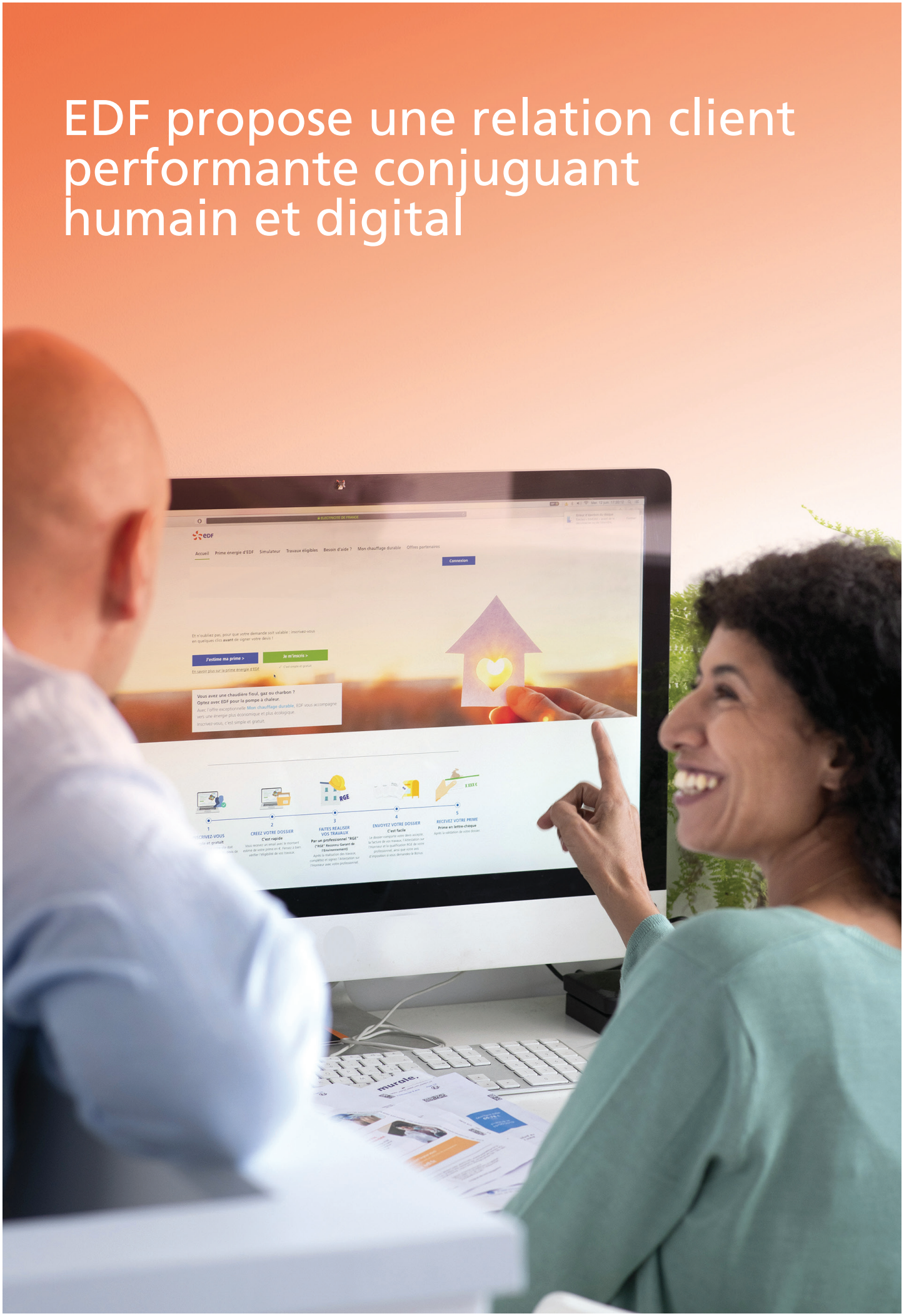
LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	681	**681**	**0,0%**
Tarif Bleu non résidentiel	179	**177**	**-1,2%**
Tarif Bleu Total	**860**	**858**	**-0,2%**

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



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

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 190

2. Les points de contact pour les clients 192

3. Glossaire 196

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

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus et de la Direction Générale de l'autorité concédante.

Daniel PINA
Directeur du Développement Territorial EDF Pays de la Loire
06 98 93 14 77
daniel.pina@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).

Marc ALIBERT
Référent Concession EDF Ouest
06 67 51 92 57
marc.alibert@edf.fr

Muriel CAER PALVADEAU
Appui Economie concessionnaire
02 51 85 76 45
muriel.caer@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 correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

Jocelyn ROBIN
Correspondant Solidarité Loire-Atlantique
06 60 79 06 08
jocelyn.robin@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 0 810 810 111.

A noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

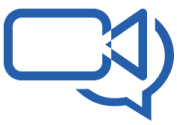
2 LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- un **espace Client** sécurisé sur internet : **https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html** ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par Tchat et/ou visio

Par visio en LSF

EDF propose à ses clients un espace pour les sourds et malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »
- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : https://edf-esourds.doyoudreamup.com/

Les contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	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

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- https://www.edf.fr/entreprises
- https://www.edf.fr/collectivites

EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 683**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **02 72 96 16 83**

Fin partielle des tarifs réglementés de vente

EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin partielle des tarifs (cf. supra) : **09 70 83 62 80** (Appel non surtaxé).

Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B ; 2-C ; 3-C ; 4-B ; 5-B ; 6-B

589
c’est le nombre
d’Accompagnements Energie
réalisés par EDF sur votre
concession en 2019

3 GLOSSAIRE

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

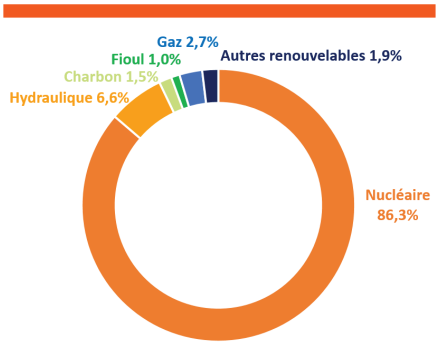
ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
CTA	Contribution Tarifaire d'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
INRC	Institut National de la Relation Client
MAEM	Mon Appart Éco Malin
MDE	Maîtrise de la Demande d'Énergie
MNE	Médiateur National de l'Énergie
ONPE	Observatoire National de la Précarité Énergétique
PACTE	Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'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
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 2018 se répartit comme présenté ci-contre.



(*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 21,1%.

Contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2018 a induit :

- L'émission de 31,91 grammes de dioxyde de carbone (CO_2), soit une diminution de 21,5% par rapport à l'année 2017
- La génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 11,71 mg/kWh
  - vie longue : 0,99 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des «cendres» de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :
https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2019**

REZE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2020
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
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 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF