

# Compte-rendu d'activité 2017



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ





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

Editorial Le service public de l'électricité L'organisation du concessionnaire Les chiffres clés de la concession	4 6 8 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
<ol> <li>La présence d'Enedis sur votre territoire</li> <li>Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'élection</li> </ol>	
<ul><li>3. Enedis, une priorité clients affirmée</li><li>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</li></ul>	46 66 88
Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis	115
Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	130
<ol> <li>Faits marquants 2017 et perspectives 2018</li> <li>Les clients de la concession</li> <li>La qualité du service rendu aux clients</li> <li>La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</li> <li>Les éléments financiers de la concession</li> </ol>	132 146 154 180 192
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF	197

# Concernant la mission confiée à Enedis,



Francis POIRIER Directeur Territorial

a présentation du compte rendu annuel d'activité du concessionnaire (CRAC) représente un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, que nous souhaitons perpétuer dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte rendu les temps forts de l'année 2017 ainsi que toutes les informations relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Dans un contexte de contraintes économiques importantes, renforçant les attentes des populations et des élus pour l'excellence du service public de distribution d'électricité, Enedis a réaffirmé son engagement de servir au mieux les clients et de poursuivre les investissements importants sur le réseau électrique.

Ainsi, **la satisfaction des clients**, particuliers, professionnels, collectivités locales ou entreprises, a été maintenue à un niveau élevé sur votre concession en 2017.

Cette année a aussi été marquée par une augmentation des investissements sur le réseau en France. Ils s'élèvent à 3,8 milliards d'euros avec notamment l'accélération du programme Linky (612 millions d'euros) et un poids important des investissements de renforcement et de modernisation des réseaux (1,2 milliards d'euros). En dix ans, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont ainsi plus que doublé.

Dans le champ contractuel, le **21 décembre** dernier, la Fédération Nationale des Collecti-

vités Concédantes et Régies (FNCCR), France urbaine, Enedis et EDF ont signé un accord-cadre consacrant le nouveau modèle de contrat de concession. Vingt-cinq ans après celui de 1992, cet accord modernise la relation d'Enedis et d'EDF avec les autorités concédantes, tout en garantissant la qualité du service concédé. Ainsi, le nouveau modèle de contrat de concession réaffirme l'attachement de ses signataires au modèle concessif français ainsi qu'aux principes de solidarité territoriale, d'égalité de traitement et de péréquation tarifaire nationale.

Avec plus de 1 000 implantations dans les territoires, Enedis incarne les valeurs de proximité, d'engagement, de professionnalisme et de solidarité qui fondent le lien de confiance entre ses 39 000 salariés et les 35 millions de clients à travers toute la France.

Sur le département de la Lozère, Enedis s'est attachée à accomplir sa mission de service public pour la distribution publique d'électricité dans ce territoire rural et de montagne, le plus haut avec 1.000 mètres de moyenne. D'abord, les conditions météorologiques plus prégnantes en 2017 ont été l'occasion début 2018 d'un diagnostic « chirurgical » pour générer des investissements sur les réseaux dans des communes où la qualité s'impose. Ensuite, le début du déploiement industriel de Linky a été une réussite avec 4.000 compteurs communicants posés en 2017, certains en diffus, exemple pour recharger son véhicule électrique, comme demandé par le SDEE48. Enfin, dans le but de renforcer encore plus notre présence territoriale en Lozère, les réunions cantonales sont passées de quatre à cinq en 2017.

# Concernant la mission confiée à EDF,

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

La satisfaction des clients se maintient à un haut niveau, puisque près de neuf clients Particuliers sur dix se déclarent satisfaits de leur fournisseur EDF.

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

Ces performances sont le fruit du travail quotidien de nos équipes qui s'attachent à rendre un service de qualité avec le souci constant de s'améliorer.

EDF accentue son engagement dans la relation client numérique, avec ses sites internet, ses applications mobile, et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients.

La solution digitale d'EDF e.quilibre, qui aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité a confirmé en 2017 son succès : à fin d'année, nous comptabilisons environ 2,5 millions d'utilisateurs.

Le lien d'EDF avec ses clients est de plus en plus numérique, car cela répond à leur attente, mais il est aussi humain. Le canal téléphonique est performant, il repose sur des Centres Relation Clients, tous implantés en France, qui fonctionnent en maillage national au profit de toutes les concessions et de tous les clients.

Nos clients les plus fragiles peuvent entrer en contact avec leur concessionnaire : EDF a noué des **partenariats dans les territoires avec des structures de médiation sociale** pour venir en aide aux personnes en difficulté. Les relations entretenues au quotidien par nos conseillers Solidarité avec les travailleurs sociaux, les CCAS et le tissu associatif témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.

Enfin, le 21 décembre 2017, EDF a signé avec la FNCCR, France urbaine et Enedis un accord-cadre important puisqu'il établit un nouveau modèle de contrat de concession que les parties recommandent pour la signature des contrats à signer à compter de cette année 2018. Avec ce nouveau modèle, les parties signataires de l'accord-cadre ont exprimé leur attachement au modèle concessif français de la distribution d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés de vente, et aux valeurs de service public qui le sous-tendent.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce document et me tiens à votre disposition pour vous le présenter.



# LE SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

# Un service public, deux missions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **AU NIVEAU NATIONAL**

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

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

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

#### **AU NIVEAU LOCAL**

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

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

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

## L'ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

# 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 le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.

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

Ainsi, 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 de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

De fait, Enedis s'est structurée depuis 2012 autour de 25 Directions Régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions



Régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de ces Directions lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que l'aptitude d'innovation des territoires dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis et de la satisfaction de toutes ses partiesprenantes. Depuis le 1er juin 2017, Claude HARTMANN est le Directeur régional Nord Midi Pyrénées, installé au nouveau siège déplacé en 2016 de Toulouse à Albi. Les Directeurs territoriaux - pour la Lozère, Francis POIRIER -, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes. Dernier maillon et de taille, les communes et les dix communautés de communes de Lozère ont leur interlocuteur privilégié en la personne de Denis BRENGUES.

### **VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS**

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
HARTMANN Claude	Directeur Régional Nord Midi Pyrénées et Lozère	05 63 80 30 01
POIRIER Francis	Directeur Territorial Lozère	04 66 49 62 11
BRENGUES Denis	Interlocuteur Privilégié des Collectivités Locales	04 66 49 62 13

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

# Organisation d'EDF

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

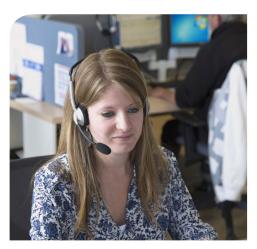
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

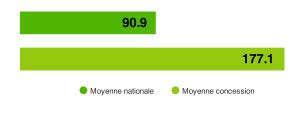
VOS INTERLOCUTEURS CHEZ E	EDF	
Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Frédéric LAULAN	Directeur de Développement Territorial	06 74 10 91 53
Virginie NAOUR	Référent Concessions	04 91 08 65 09

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

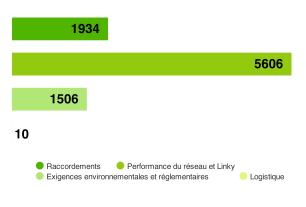
# La qualité de desserte Critère B hors RTE (en min)

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

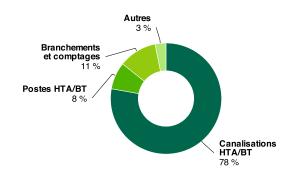


### Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



# RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES

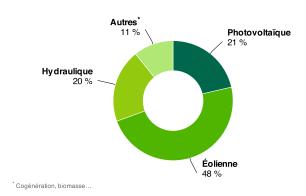


# Les producteurs sur la concession RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS

Photovoltaïque

#### RÉPARTITION DE LA PUISSANCE DES PRODUCTEURS

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



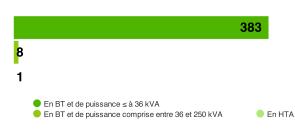
Réseau de distribution publique d'électricité: Les chiffres clés Poste(s)-source(s)

#### Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS

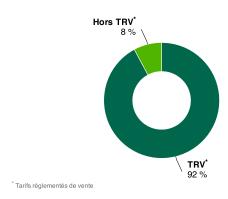


DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



#### Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS

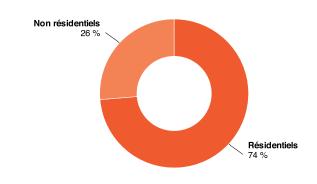


Points de livraison 2 465 967 Postes de transformation

# La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

#### Les clients Tarif Bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU **RÉSIDENTIEL** 



4 073 (8,2%)

**RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU** RÉSIDENTIEL



4 622 (9,3%)

#### La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



**25 801** (51,9%)

#### La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIANT DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



8 708 (17,5%)

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

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

## LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2017 (CONCESSION)		
	Nombre	Puissance délivrée*
Total	711	70 971
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	671	15 182
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	7	34 102
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	30	14 035
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération)	3	7 653

<sup>\*</sup> La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA.

## LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

TOTAL DES CLIENTS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %
Nombre de clients	65 442	65 756	0,59
Énergie acheminée <i>(en kWh)</i>	432 205 026	433 616 698	0,3
Recettes d'acheminement (en €)	17 965 921	18 243 740	1,5
TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANC	CE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en 9
Nombre de clients	64 689	65 007	0,5
Énergie acheminée <i>(en kWh)</i>	282 343 155	279 731 924	-0,9
Recettes d'acheminement (en €)	13 470 515	13 623 348	1,1
TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE	SOUSCRITE EST > 36 KVA (concession	)	
	2016	2017	Variation (en 9
Nombre de clients	604	599	-0,8
Énergie acheminée <i>(en kWh)</i>	65 303 851	64 773 285	-0,8
Recettes d'acheminement (en €)	2 696 988	2 741 750	1,7
TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en 9
Nombre de clients	149	150	0,7
Énergie acheminée <i>(en kWh)</i>	84 558 020	89 111 489	5,4
Recettes d'acheminement (en €)	1 798 418	1 878 642	4,5

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

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

Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA). Le sigle 's' remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	61 341	60 484	-1,4%
Énergie facturée (en kWh)	259 275 732	251 490 023	-3,0%
Recettes (en €)	27 559 876	27 184 661	-1,4%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	50 104	49 708	-0,8%
Énergie facturée (en kWh)	189 589 670	185 311 262	-2,3%
Recettes (en €)	20 221 513	20 229 718	0,0%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	11 237	10 776	-4,1%
Énergie facturée (en kWh)	69 686 062	66 178 761	-5,0%
Recettes (en €)	7 338 363	6 954 943	-5,2%

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Clients résidentiels	90%	89%	-1%
Clients non résidentiels	83%	91%	10%

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS	S PARTICULIERS' (CONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,6%	95,3%	0,7%

<sup>\*</sup> Courrier et internet depuis l'année 2016.





1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
<ul> <li>1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives en jeux pour 2018</li> <li>1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et en jeux pour 2018</li> <li>1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité</li> <li>1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fils optique</li> </ul>	16 t 36 41
2. Le développement et l'exploitation du réseau public distribution d'électricité	de <b>46</b>
<ul><li>2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis</li><li>2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017</li><li>2.3. Perspectives et enjeux</li></ul>	46 51 59
3. Enedis, une priorité clients affirmée	66
<ul> <li>3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients</li> <li>3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la trans énergétique</li> <li>3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal</li> <li>3.4. Le déploiement des compteurs Linky</li> <li>3.5. La facilitation des démarches de raccordement</li> <li>3.6. Perspectives et enjeux</li> </ul>	67 ition 68 72 77 81 84
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	88
<ul><li>4.1. Les éléments financiers de la concession</li><li>4.2. Les informations patrimoniales</li><li>4.3. Les flux financiers de la concession</li></ul>	88 107 112

# 1. La présence d'Enedis sur votre territoire

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

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

En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la solidité et 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 des programmes d'insertion économique, comme le recrutement de travailleurs handicapés, l'accueil de personnes en service civique ou le travail d'intérêt général (TIG).

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.

**LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2017** 

#### **RENCONTRES CANTONALES 2017**

Les rencontres périodiques du mois de septembre restent un moment privilégié d'information et d'échange avec les élus de Lozère. Sur les quatre dernières années, les 2/3 des communes ont participé à ces réunions. Depuis 2014, le nombre de ces rencontres est passé de trois à cinq pour aller au plus près des territoires.

Les cinq rencontres organisées par Enedis en 2017 (Fau de Peyre, Le Bleymard, Le Collet de Dèze, le Chastel Nouvel et Laval du Tarn ) ont rassemblé une centaine d'élus du département.



La rencontre du Fau de Peyre du 26 septembre 2017





A gauche : Le 21 Septembre 2017 au Chastel Nouvel -Conversation entre Jacques BLANC (Président du SDEE 48) et Claude HART-MÁNN (Directeur Régional NMP). \* A droite : Le 27 Septembre 2017 au Collet de Dèze - Présentation par Denis BRENGUES des procédures DT-DICT et des consignes de sécurité à respecter lors de l'utilisation des Groupes Electrogènes.

A gauche: Rencontre du 21 Septembre 2017 au Chateau de la Caze \* A droite: Présentation des usages autour de Linky par Francis POIRIER lors de la rencontre du 19 Septembre 2017 au Bleymard.





Page n° 6 du «Guide Pratique à l'usage des Collectivités Locales de Lozère».



Le dialogue quotidien avec les Collectivités Locales est assuré par les trois Interlocuteurs Privilégiés (I.P) d'Enedis qui couvrent les différentes communes de Lozère et par Francis POIRIER, Directeur Territorial, qui représente Enedis sur le département. La mise à disposition à chaque commune d'un « Guide Pratique à l'usage des Collectivités Locales de Lozère« », réactualisé annuellement, et qui concentre l'ensemble des informations et coordonnées utiles à tous est complétée par l'envoi d'un périodique « Enedis & Vous », publication d'information à thèmes, adressé trois fois par an à l'ensemble des élus du département.







A gauche : Le Guide Pratique Edition 2017 \* A droite : Le n° 26 de Septembre 2017 de la revue «Enedis & Vous»





**EN2DIS** 

#### LA PRESENTATION DU CRAC 2016

La présentation du Compte Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC) à notre AODE est un exercice annuel inscrit dans le cahier des charges de la concession. La présentation du CRAC de l'année 2016 a eu lieu à Mende, dans les locaux d'Enedis, le 11 décembre 2017. Jacques BLANC Président du SDEE 48 et Jacky FERRIER, Directeur du SDEE 48, ont pu échanger avec Claude HARTMANN (Directeur régional NMP)



et Francis POIRIER (Directeur Territorial de la Lozère) sur l'état et le fonctionnement de la concession.

### Enedis accompagne les associations et les initiatives locales :

Que ce soit des partenariats dans le domaine sportif (Team VVT Lozère, Mende Volley Lozère), le domaine culturel (Festival les aériennes de Mende) ou associatif, Enedis répond présent pour accompagner les initiatives locales et contribuer ainsi au développement et à la mise en valeur du département.

Francis POIRIER et l'équipe du Mende Volley Lozère





Enedis en partenariat avec la ville de Mende, La Communauté de Communes «Coeur de Lozère» et la ligue de l'Enseignement de la Lozère est intervenue sur le 1er Festival «Les Aériennes» au titre de conseil et d'assistance aux organisateurs. A sa charge les raccordements provisoires de la zone «Parking-Bivouac» (36 kVA) et de la zone «Village» (150 kVA); mais également la sécurisation électrique de la zone «Village» par la mise en place d'un groupe électrogène de 160 kw et la mise en place pour la zone «Scène» d'une alimentation autonome par deux groupes électrogènes de 250 kw unitaire fonctionnant en «Twin pack» durant les répétitions et les spectacles.

2017 c'est l'année du 20eme anniversaire de la section BTS Tourisme du Lycée Chaptal de Mende. Pour marquer l'événement, les jeunes étudiants avaient décidé d'organiser un « salon du voyage » pour réunir les anciens élèves de la section et proposer une animation à la ville. Enedis a décidé de soutenir cette initiative pour montrer aux jeunes qu'avec un peu de soutien il était possible de faire de belles choses.



Le partenariat noué depuis maintenant フ ans avec l'association «Du CéFéDé à la ligne verte» du dynamique Guy BENOIT va dans cé sens. Le projet de ligne verte entre Florac et Ste Cécile d'Andorge avance et Enedis est fière de soutenir une association qui contribue à l'animation des villages traversés par cette voie verte.

# Du CéFéDé à la ligne verte et Enedis Un partenariat renouvelé

les Cévennes qui se dévoilent, qui ERDF à l'origine, Enedis présentent leurs paysages, aujourd'hui, en sept ans, Guy aui montrent leurs sens Benoit a connu trois direcde l'hospitalité et faciteurs territoriaux mais la litent les échanges confiance et la fidélité entre les résidents et qui unissent les deux les gens de paspartenaires sont ressage, à l'occasion tées intactes. de rencontres Vision commune du conviviales ou territoire, même d'expositions culsens des relations turelles. humaines, l'association Du CFD à la ligne UN PARTENARIAT verte et Enedis sou-**ACTIF DEPUIS 2011** haitent travailler Francis Poirier, directeur ensemble pour accomterritorial de Lozère et Guy pagner les initiatives locales Benoit, l'homme-orchestre de qui contribuent à la cohésion l'association, se sont retrouvés le sociale et participent au développement 24 mars, pour signer la convention qui touristique, patrimonial et culturel des reconduit ce partenariat. Depuis 2011, Cévennes. Enedis est restée fidèle à cette asso-La Ligne verte représente un trait ciation en s'engageant à financer les d'union entre la Lozère et le Gard, entre frais d'imprimerie du bulletin d'infor-Florac et Sainte-Cécile-d'Andorge; mation et d'échange Du CFD à la ligne Sainte-Cécile seule commune du Gard verte Le Lien distribué gratuitement en exploitée électriquement par la Lozère. Vallée-Longue par l'association. Le long de ces 49 km, ce sont toutes

La mise en peinture du poste « Rte d'Aubrac » à AUMONT-AUBRAC s'inscrit dans le cadre des animations mises en place par l'association « Ensemble pour Peyre en Aubrac » à l'occasion du passage de la 15éme étape du Tour de France 2017. Enedis sponsor officiel du Tour de France a souhaité encourager cette initiative locale et a donné carte blanche à Roland LESLUIN, artiste peintre local, sur le thème « Le Tour de France à la croisé des chemins ». En effet, le poste électrique se trouve à la croisé du GR 65 et de la route du Tour de France.





A gauche - Roland LESLUIN en plein travail de peinture - A droite Francis POIRIER Directeur Téritorrial de Lozere, remet à Alain ASTRUC, Maire de Peyre en Aubrac, Le livre «Postes Electriques» qui recense les meilleures réalisations du pays dont celle d'Aumont.

## LA SECURITE des TIERS, une évidence pour Enedis :

Signée en décembre 2017, la convention de partenariat entre Enedis et la MSA du Languedoc vise avant tout à informer le monde agricole mais surtout le monde de l'enseignement agricole aux bonnes pratiques de la sécurité vis-à-vis des risques électriques. Des actions de sensibilisation portées par Enedis sont d'ores et déjà programmées en 2018 dans les lycées agricole du département.



Francis POIRIER (DT Enedis Lozère) et Francois DONNAY (DG de la MSA du Languedoc) à Mende le 17 Novembre 2017

La Lozère, pays des sources par excellence, compte 2 700 kilomètres de torrents et de rivières de 1<sup>er</sup>catégorie ainsi que de nombreux lacs naturels ou artificiels. Chaque année, ce sont environ 17 000 personnes qui achètent une carte de pêche dans le département. Enedis profite de l'ouverture de la pêche pour rappeler, chaque année, les consignes de sécurité à observer vis-à-vis des lignes électriques.

Extrait du Midi-Libre Lozère du 11 Mars 2017

# Gardez vos distances avec les lignes électriques

Pêche. C'est l'ouverture ce samedi. Voici des conseils essentiels à retenir.

e samedi 11 mars, a lieu en Lozère la grande ouverture de la pêche. Avec plus de 2 700 km de torrents et de rivières de première catégorie, ainsi que de nombreux lacs naturels ou artificiels, la Lozère porte bien son surnom de pays des Sources.

Risque d'arc électrique

Les 17 000 mordus ayant pris leur carte de pêche pour la saison doivent cependant rester vigilants par rapport à la présence de lignes électriques. Il serait dommage de s'électriser-voir pire-en pratiquant son loisir favori.

En effet, si l'on approche une canne à pêche ou un fil de pêche trop près d'une ligne électrique (tenue à la verticale par exemple ou lors d'un lancer), sans nécessairement



■ La pratique de ce loisir nécessite quelques précautions.

la toucher, on peut provoquer un arc électrique, appelé amorçage, et risquer alors une électrisation voir une électrocution. Vous pratiquez la pêche? Votre canne à pêche est en fibre de carbone ou vous utilisez une ligne de grande longueur? Enedis vous renouvelle les conseils suivants et souhaite à tous les pêcheurs une bonne ouverture.

#### Quelques conseils de sécurité

Éviter de pêcher près des lignes électriques, y compris si vous pêchez en bateau; ne tentez jamais de récupérer un objet accroché à une ligne électrique ; si vous êtes obligé de passer sous une ligne électrique, tenez votre ligne en position horizontale; si vous ne connaissez pas la zone de pêche, attendez qu'il fasse jour avant de pêcher pour vérifier qu'il n'y ait pas de lignes électriques ; soyez vigilant aux panneaux d'information indiquant les zones à risque. Renseignez-vous auprès de votre fédération de pêche en cas de besoin.

Enedis met à disposition des écoles primaires du département des Kits d'information à la fois pédagogiques et ludiques à destination des enfants de 8 à 12 ans. Ces mallettes périscolaires, conçues par Enedis en collaboration avec l'Ademe, ont pour objet d'informer les enfants sur les usages et la sécurité électrique. La 1ère mallette a été remise à l'école communale de St Etienne Vallée Française le 21 avril 2017





Remise de la malette aux élèves de l'école communale de Saint-Etienne Vallée Francaise par Francis POIRIER (DT 48) et Gérard CROZAT (Maire de la commune) en présence de Madame FLAYOL (Directrice).

## Enedis accompagne la transition énergétique et les nouvelles technologies :

La transition énergétique et les nouvelles technologies qui lui sont liées constituent un axe fort de travail pour Enedis. Pas de transition énergétique sans compteur Linky. La Foire de Lozère qui s'est tenue les 9,10 et 11 juin 2017 dans la grande halle d'Aumont-Aubrac a été une des occasions de rencontrer le grand public et de démystifier le compteur communicant.





Gauche: Stand d'Information LINKY à la Foire de Lozère - AUMONT-AUBRAC Juin 2017 - Droite: Stand LINKY au Festival «Les Aériennes» - Mende Aout 2017

La transition énergétique c'est également l'essor des véhicules électriques. En Lozère, Enedis participe au raccordement des bornes de recharge des véhicules électriques mises en place par le SDEE de la Lozère et le réseau REVEO.

Pour la deuxième année consécutive, Enedis soutient la participation de Gilles GARD au e-rallye de Monté Carlo et met à sa disposition une Renault Zoé d'une autonomie de 400 km. Il est accompagné durant ces 5 jours, de Cyril MORE, copilote et salarié d'Enedis, médaillé mondial en escrime et ski alpin handisport.

Le soutient apporté au team « Enedis GARD » montre l'intérêt porté par Enedis à cette nouvelle source de locomotion silencieuse et beaucoup moins émettrice de gaz carbonique.

Gilles GARD et Cyril MORE rechargent la Zoé à la borne Révéo de La Canourgue



## Enedis modernise les réseaux électriques de la Lozère :

Que ce soit par des enfouissements du réseau électrique HTA ou par la mise en place d'Organe de Manœuvre Télécommandé (OMT) pour raccourcir les temps de coupure lors des interventions de dépannage ou dernièrement par la mise en place d'une technologie numérique en remplacement des technologies électromécaniques dans les postes sources de la Lozère. Enedis assure **l'évolution technologique** du réseau électrique Lozérien. Ces projets sont également l'occasion de coordination de travaux avec le SDEE 48, les communes ou le département pour permettre de diminuer la gêne et diminuer les couts.





Droite: 12 Octobre 2017, lancement du chantier d'enfouis-sement du réseau HTA à St Martin de Boubaux \* Gauche: 22 Septembre 2017, lancement du chantier de sécurisation du réseau HTA à Ste Enimie.

#### Le passage au numérique :

En ce mois de juin 2017, le service AMEPS (Agence Maintenance Exploitation Poste Source) de la Direction Régionale Nord Midi Pyrénées d'Enedis a entrepris d'importants travaux de modernisation des installations électriques du poste source du Monastier. Tout d'abord, intérieurement, en intervenant sur la partie « Contrôle des commandes et gestion des cellules HTA » en remplaçant le dispositif actuel (PSAA) par la mise en place de technologie numérique (PCCN) beaucoup plus performante. Une expérimentation est également menée en Lozère avec SCNEIDER Electric pour obtenir plus de sélectivité dans la gestion des protections et des défauts. Le but, diminuer les temps de coupure, mieux mesurer la qualité de l'énergie et améliorer la qualité de fourniture. Ensuite extérieurement, en réalisant des fausses déportées pour récupérer les effluents des deux transformateurs du site en cas d'éventuels incidents ; en préparant le changement du régime de neutre (Passage en MALTEN) rendu nécessaire par l'accroissement régulier des réseaux souterrains 20 000 volts et en remplaçant les sectionneurs et les disjoncteurs HTB. Un investissement de ce type représente environ 2 Millions d'euros HT. par poste source.

#### Une dépose spectaculaire.

Les poteaux existants ne sont plus tout neufs, « certains treillis métalliques dataient de 1957 » selon les locaux ... Entre LA CROZE et LES VIGNALS, l'ancienne ligne électrique allait « tout droit » en suivant le Gardons d'Alès. Au milieu de la végétation, tantôt sur un pic, tantôt dans un ravin, les poteaux électriques suivaient le profil tourmenté du terrain. L'entreprise STP 24 intervient sur le chantier Enedis de SAINT-MICHEL de DEZE pour le compte de l'entreprise CHAVINIER. Elle est spécialisée dans la dépose des réseaux électriques. Le 23 octobre, dernier, vers 17 heures, un hélicoptère a animé les abords de la R.N 106, non loin du ravin de pépi. Durant plus d'une heure, il a effectué un ballet incessant de rotations pour évacuer les poteaux électriques entre LA CROZE et LES VIGNALS ; une animation pour les habitants du coin mais également pour les nombreux utilisateurs de la route nationale qui n'ont pas hésité à s'arrêter pour immortaliser la scène. Cette étape marque la fin du chantier d'Enedis sur cette zone, un investissement de 700 000 euros qui vise à sécuriser l'alimentation électrique du sud Lozère et à améliorer la qualité de fourniture.

Gauche: Remplacement du dispositif actuel (PSAA) par la mise en place de technologie numérique (PCCN) sur les cellules du Poste Sources. \* Droite 23 & 24 Octobre 2017, fin des travaux d'enfouissement du réseau HTA sur St Michel de Dèze. Dépose des supports HTA le long de la RN 106 par hélicoptère.à St Michel de Dèze. 28 – Compte-rer





## L'Entretien du réseau, un travail de tous les jours :

Le début d'année 2017 a été marqué par le passage de la tempête « Zeus », des vents à plus de 175 km/h, plus de 6 000 foyers dans le noir mais rétablis dés le lendemain par les 100 techniciens déployés par Enedis. Cette tempête a laissé des traces qui ont été gérées tout au long de l'année 2017.



Lozère Nouvelle du 9 Mars 2017

#### Coup de neuf sur la ligne.

C'est une équipe d'Enedis Lozère, composée d'agents de Marvejols et de Mende, qui est intervenue en ce mois de septembre 2017 pour remettre à neuf l'antenne moyenne tension – 20 000 volts – qui alimente les hameaux du Crouzet, de la Chaumette et du Paroudio, sur la commune de Rimeize. Sur cette portion de réseau, ce n'est pas moins d'une quinzaine de supports bois qui ont été remplacés. Ce travail a été complété par une remise à niveau de l'élagage, une révision complète de l'ensemble des équipements de la ligne électrique – isolateur, ancrage, ferrure – et un remplacement systématique des anciens parafoudres par des parafoudres neufs. Objectif : rendre à la ligne une nouvelle jeunesse. Ces travaux d'entretien sont réalisés par Enedis sur les lignes anciennes et celles soumises aux intempéries.

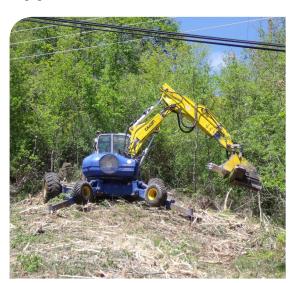
Septembre 2017 - Intervention d'entretien sur le réseau HTA non loin de Rimeize.



#### L'élagage : un paramètre essentiel pour Enedis.

Avec 3 500 kms de lignes électriques aériennes (HTA et BT), un habitat fortement disséminé sur l'ensemble du territoire, une forêt bien vivace qui couvre 45 % de la superficie du Département, l'élagage devient vite pour Enedis, une composante essentielle de la qualité de fourniture d'électricité en Lozère.

Au niveau national, Enedis a consacré en 2017, 134 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les réseaux électriques HTA et BT. En Lozère, c'est 473 km de ligne électrique qui ont été traités, sur la même période, par la direction régionale nord midi Pyrénées ce qui représente un investissement non négligeable de 649 000 euros HT.





Travaux d'élagage à la pelle araigné par l'entreprise Sud-Foret de Mende non loin de St Leger de Peyre.

# Enedis partenaire du numérique et de l'emploi en Lozère :

L'école « Codi'n camp » a vu le jour en octobre 2015 dans les locaux du lycée Peytavin de Mende. Le projet porté par la maison de l'emploi et de la cohésion sociale, le GRETA de Lozère et Simplon.co est une formation de dix mois de codeur numérique et développeur web. Enedis a participé, dés le début, à cette



1er Février 2017 -Renouvellement du partenariat d'Enedis avec l'école régionale du numérique dans les locaux de POLEN à Mende

initiative en apportant dans un 1<sup>er</sup> temps une aide matérielle (imprimante 3 D) puis au vu des résultats de la 1ere promotion en devenant parrain de l'école. Enedis souhaite aider cette école de la 2<sup>nd</sup> chance, ouverte à un public éloigné de l'emploi, à faire vivre le numérique dans les zones rurales. La transition énergétique passe par une prise en main du numérique et des nouvelles technologies.

Le Hackathon #2 pose ses valises en Lozère!

Organisé par l'école Còdi'n Camp, il offre aux étudiants et aux professionnels la possibilité de se rencontrer pour développer des nouvelles applications au service de la ruralité connectée. Des apprenants des Écoles Régionales du Numérique de la Région Occitanie, accompagnés par des étudiants en webdesign et en gestion de projet sont mobilisés pour collaborer avec des porteurs de projets et mettre en place des solutions numériques. Des coaches experts et des mentors spécialisés encouragent les participants à unir leurs forces et compétences pour proposer des solutions aux problématiques des territoires ruraux.

Enedis, partenaire de l'opération, était présente pour accompagner et proposer trois thèmes de recherches autour de la gestion de l'électricité et du compteur Linky.

Mende les 26, 27, 28 Juin 2017. Francis POIRIER présente les thèmes de recherche aux étudiants. Effervescence dans la salle de travail.





Enedis, entreprise de service public qui assure la distribution d'électricité, apporte son soutien à la Mission Locale Lozère et vient confirmer la volonté de Patricia Brémond, présidente de la Mission Locale Lozère, d'impliquer le monde économique dans l'insertion des jeunes.

A travers cette convention, Enedis apporte son soutien aux dispositifs tel que le parrainage ou les périodes de stages en entreprise, indispensable pour une insertion durable.

Le soutien financier d'Enedis va permettre d'équiper

la Mission Locale Lozère de trois ordinateurs avec accès direct à internet ainsi que la mise en place d'un panneau d'information numérique qui diffusera un grand nombre de messages et d'informations.

ROTTOTTE DE LE PRESERVI

ROTTOTTE DE LE PRESERVI

ROTTOTTE DE LE PRESERVI

L'ALLE PRESERVI

EN CONTROLLE DE LE PRESERVI

L'ALLE PRESERVI

EN CONTROLLE DE LE PRESERVI

L'ALLE PR

Mende le 20 Décembre 2017 -Francis POIRIER et Patricia BREMOND lors de la signature de la convention de partenariat.

Enedis accompagne également les scolaires des collèges de Mende, Langogne et du Bleymard en participant depuis plusieurs année au «Forum des Métiers et des Formations». Ce forum est destiné aux élèves de troisième. L'objectif est de créer des moments d'échange et de dialogue entre les élèves et les professionnels afin de leur permettre d'élaborer ou de conforter leur projet professionnel et de découvrir certains aspects du monde du travail. Il est un apport essentiel dans la construction du projet d'orientation de chacun des élèves.



Participation d'Enedis au «Forum des Metiers et des Formations « le 2 Mars 2017 dans les locaux du Collège Henri BOURRILLON de Mende

Cet échange est une occasion de faire connaître l'entreprise Enedis, nos différentes activités et les métiers de la distribution d'électricité. C'est également une occasion d'informer ces jeunes gens des possibilités de formation en alternance chez Enedis et des offres d'emploi du moment.

#### LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

#### Linky en diffus

Le déploiement industriel de Linky a débuté en mai 2017 en Lozère. Etant réalisé en «tâches de léopard», à l'issue de la pose dans les Cévennes en janvier 2018, la même zone de déploiement se poursuit hors sud Lozère, sur le secteur de Millau dans l'Aveyron.

Les poses de Linky en 2018 en Lozère concerneront donc pour l'essentiel les poses en diffus, suivant les interventions à réaliser par les agents d'Enedis, par exemple pour un changement de contrat du client, afin de profiter de toute opportunité pour ne pas venir déranger l'occupant du local dans quelques années.

Le développement de l'auto-consommation individuelle naissante en 2017, en développement sur 2018 voire de l'auto-consommation collective qui à l'échelle d'un quartier ou issue d'un même poste HTA/BT permet à tous les clients racordés de se partager une énergie produite par des panneaux photolvoltaïques installés sur certains locaux. Egalement, le développement de la recharge pour véhicules électriques à installer en domaine privé, sera accompagné de la pose d'un Linky en diffus.

#### Smart Occitania, un démonstrateur qui va entrer en phase opérationnelle en 2018

Pour ce projet d'avenir à la maille de la Région Occitanie, en Lozère, le démonstrateur Smart Occitania débutera sa phase de 36 mois dans l'observabilité des réseaux électriques par l'analyse des remontées d'informations du millier de capteurs installés. L'objectif sera de gagner du temps pour les agents Enedis dans la détection des lieux d'incidents, permettant ainsi un temps dédié au dépannage du réseau plutôt qu'à la recherche du défaut.

L'autre orientation du projet Smart Occitania en 2018 en Lozère, sera d'initier un démonstrateur permettant un équilibre entre la demande localisée du besoin en électriciité et la consommation. Cette opération se matérialisera par l'instrumentation pour un pilotage à distance à partir de la valorisation énergétique d'un stockage sous la forme de biomasse transformée en production d'électricité à réinjecter sur le réseau au moment où la demande le nécessite ; exemple par manque d'autre production, le soir lorsque le photovoltaïque ne peut plus fournir d'électricité.

### Enjeux 2018

L'enjeu fort de 2018 sera de réaliser les investissements nécessaires faisant suite aux «poches» de diagnoctic de non qualité détectées par Enedis en 2017, et les années précédentes pour les secteurs où un élalement des travaux est obligatoire au regard de la distribution électrique à la géographie tourmentée, exemple des Cévennes.

Le volume financier alloué est dédié à une année donnée, 2018 verra donc des travaux dont les décisions d'investissements ont été approuvées par la maîtrise d'ouvrage moyenne tension HTA d'Enedis. Au regard de la conduite des réseaux, constater sur une commune des travaux qui sont à réaliser en 2018 alors que déjà certaines opérations l'ont été au titre de l'année 2017, n'est pas un motif de prolongation de travaux mais bien de deux opérations distinctes pour l'amélioration plus globale de la qualité sur un secteur plus étendu, un départ HTA de quelques dizaines de kilomètres parcourant plusieurs communes.

L'autre enjeu fort à poursuivre en 2018 est la coordinnation des travaux HTA d'Enedis avec la BT sous maîtrise d'ouvrage du SDEE de la Lozère afin de profiter des travaux respectifs de chacun pour optimiser les dépenses et les interventions à la maille communale. A noter que les travaux du SDEE48 font suite pour 2018 et 2019 au titre des financements dédiés par les dotations du Facé, après l'analyse faite ensemble et issue de la «conférence ER» sous l'égide de la préfecture de Lozère courant de l'été 2017.

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

## L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

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

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

### Réseaux électriques intelligents (REI)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Nouveau modèle de contrat de concession

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

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

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

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

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

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

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

#### LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)				
	2016	2017		
En agglomération	66%	96%		
Hors agglomération	98%	100%		
En zone classée	-	-		
Total	92%	99%		

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

Pour l'année 2017, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante SDEE la la Lozère s'est élevée à 120 000 euros. Il faut souligner une augmentation d'Enedis de 30 000 euros par rapport à 2016, suite à une nouvelle convention signée pour la période de 3 ans allant de 2017 à 2019.

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



#### Réalisations Programme article 8 - 2017

			Financement ENEDIS				
Commune	Opération		Décompte TTC SDEE	нт	Honoraires	Total HT	Participation 40%
Badaroux	Remp. Cabine Haute	Nojaret	20 350.44 €	16 958.70 €	1 187.11 €	18 145.81 €	7 258.32 €
Brion	HTA/ BT fils nus	Reyrac	84 809.68 €	70 674.73 €	4 947.23 €	75 621.96 €	30 248.79 €
Fournels	Remp. Cabine Haute	Prunierettes	35 068.64 €	29 223.87 €	2 045.67 €	31 269.54 €	12 507.81 €
Lanuéjols	BTS (site classé Mausolé	Bourg	115 426.92 €	96 189.10 €	6 733.24 €	102 922.34 €	35 635.84 €
Le Malzieu Ville	BTS (coord HTA Enedis)	route du Villeret	11 271.02 €	9 392.52 €	657.48€	10 049.99 €	4 020.00 €
Le Malzieu Ville	BTS (coord HTA Enedis)	route de Saugues tr2	14 924.98 €	12 437.48 €	870.62 €	13 308.11 €	5 323.24 €
Le Massegros	нта	postes Gendarmerie et les Pradesques	98 911.72 €	82 426.43 €	5 769.85 €	88 196.28 €	35 278.51 €
Saint Léger du Malzieu	BTS (coord HTA Enedis)	Le Ménial	14 314.67 €	11 928.89 €	835.02 €	12 763.91 €	5 105.57 €
Saint Léger du Malzieu	HT/Poste	La Vessière	23 183.62 €	19 319.68 €	1 352.38 €	20 672.06 €	8 268.82 €
Barjac	ВТ	Quartier Boutarottes (solde chantier 2017)	17 812.39 €	14 843.66 €	1 039.06 €	15 882.71 €	6 353.09 €
		Total programme	436 074.08 €	363 395.07 €	25 437.65 €	388 832.72 €	150 000.00 €

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

Enedis soutient la LPO pour la protection et la réintroduction des grands rapaces sur les causses et dans les gorges, en particulier à destination du gypaete barbu dans le cadre du programme européen Life Gyconnect.

Signature de la convention de partenariat entre Francis POIRIER (DT Enedis Lozère) et Raphael NEOUZE (Responsable de l'antenne LPO Grands Causses) le 16 aout 2017 à Peyreleau.



L'année 2017 aura été marquée par la signature de deux conventions avec l'antenne Grands Causses de la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO).

Le 17 Janvier tout d'abord dans le cadre du programme Européen « Life Gypconnect ». Cette convention vise à dresser d'une part, un inventaire cartographique précis des lignes électriques aériennes des zones concernées à risque en distinguant celles déjà équipées de protection avifaune et celles qui ne le sont pas et d'autre part, une cartographie des territoires

de présence des Gypaètes barbus et les lieux de mortalité recensés. L'action, symbole de cette convention, sera la superposition de ces deux cartes qui permettra de prioriser les actions à mener par les deux partenaires dans le cadre de ce programme LIFE GYPCONNECT.

Le 16 Aout ensuite, en renouvelant la convention cadre qui lie les deux partenaires depuis une trentaine d'années dans le cadre du Comité National Avifaune où ils siègent depuis 2004.

Participation d'Enedis Lozère les 24 et 25 Octobre 2017 au 1<sup>er</sup> séminaire européen « Life Gypconnect » organisé par la LPO et le PNC dans les locaux de Supagro à Florac. Cette rencontre a été consacrée au gypaète barbu et plus largement au lien entre agro pastoralisme et grands rapaces nécrophages.



Mise en œuvre par l'équipe TST Lozère de protection avifaune de type « firefly » sur la ligne HTA de Villeneuve commune de Fraissinet de Fourques. Une première sur le département pour ce type de balise.

# Pour protéger le gypaète barbu

Chantier. La société Énédis sécurise la ligne à haute tension de Villeneuve.

En août dernier, un gypaète barbu est mort, électrocuté sur la ligne à haute tension reliant Villeneuve à Vialas sur la commune de Fraissinet-de-Fourques. Un regrettable incident survenu cet été qui a motivé un chantier de mise en protection avifaune sur le site de Villeneuve.

Dans le cadre d'un partenariat entre la Ligue de protection de l'oiseau (LPO) et Énédis Lozère & Aveyron, et en lien avec le programme européen Life Gypconnect, deux conventions locales ont été signées en janvier et en août entre l'ancienne société ERDF et l'association de protection de l'environnement.

Ainsi, l'équipe Travaux sous tension (TST) de Mende d'Énédis était à pied d'œuvre ce mercredi matin sur le site de Villeneuve près de Vébron afin d'équiper les lignes électriques de balises firefly. « Il s'agit de balises à spirales rouges et blanches explique Sébastien Cros, responsable du groupe



■ La mise en place des balises firefly.

PHOTO THOMAS RIBIERRE

Mende Millau d'Énédis. C'est la première fois que ce dispositif est mis en place en Lozère. » Ils ont également installé des "cierges "qui sont des sortes de branches qui dissuadent les oiseaux de se poser au sommet de pylônes.

Désireux de protéger les espèces rares présentes dans le département, Jocelyn Fonderflick du Parc national des Cévennes (PNC) mise beaucoup sur ce nouveau dispositif. « L'électrocution est une des principales causes identifiables de la mort accidentelle des grands rapaces (vautours, aiglés, gypaètes). Ça va dans l'intérêt des oiseaux. » Déjà adoptée dans les Alpes et certains pays nordiques, la méthode était très attendue dans un secteur où les gypaètes barbus sont nombreux « On fait des lâchers tous les ans, explique Léa Giraud, de l'antenne technique Grands Causses à la LPO France. Actuellement, on compte six individus dans les grands causses. »

Pour éviter qu'un autre drame ne se noue, les ouvriers d'Énédis ont placé sur les 900 m de ligne les balises firefly tous les 10 m environ. Pour ce faire, ils ont employé plusieurs méthodes qu'ils expérimentaient donc pour la première fois. La méthode contact pour laquelle ils sont équipés de gants en silicone isolants de plusieurs millimètres d'épaisseur; la méthode, à distance qui nécessite l'emploi d'une perche et permet de rester au sol; la méthode au potentiel avec des caissons isolants.

THOMAS RIBIERRE tribierre@midilibre.com Extrait du Midi-Libre Lozère du 7 Décembre 2017

Pour Enedis, l'écologie et la biodiversité en Lozère ne se résument pas autour de la LPO et des rapaces. C'est également la participation aux COPIL des sites NATURA 2000 qui nous sollicite. C'est également une participation au 1<sup>er</sup> Forum de l'observatoire de la biodiversité de l'Aubrac organisé par le syndicat mixte de préfiguration du PNR de l'Aubrac le 12 Octobre 2017 à Sainte-Colombe de Peyre.





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

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

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

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

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

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

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

#### Le département de la Lozère entre dans le THD

La Lozère s'est associé avec l'Aveyron et le Lot pour apporter la fibre optique à tous les habitants du département à horizon 5 ans. Un syndicat mixte a été crée et un délagataire de service public THD a été désigné (Orange THD) en décembre 2017. Il s'agira pour lui de procéder à la pose du THD pour un total de 5 000 km, soit une moyenne de 6 km par jour !

En Lozère, des conventions sont signées en aérien. Des rapprochements se sont faits ; d'une part, Orange THD a été invité le 6 février 2018 à la présentation de notre programme travaux 2018 & 2019 en présence du SDEE de la Lozère afin d'anticiper des coordinations en souterrain; d'autre part, des maires de communes de la Lozère profitent des premières réunions Enedis de préparation aux travaux pour inviter le département ou Orange THD.

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

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

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

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

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

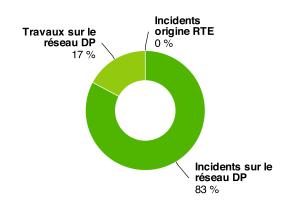
DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en mi	n) (CONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	124,7	177,1	42%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	124,2	134,3	8%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,2	0,0	-100%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	94,8	111,2	17%
Dont incident Poste source	3,6	6,6	83%
Dont incident réseau HTA	88,4	98,2	11%
Dont incident réseau BT	2,8	6,4	125%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	29,2	23,1	-21%
Dont travaux sur le réseau HTA	23,2	18,1	-22%
Dont travaux sur le réseau BT	6,0	5,0	-17%

- (1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique, incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).
- (2) Conformément à la décision de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans

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

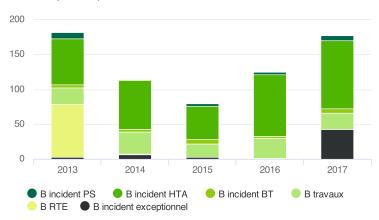
# Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

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



Un évènement climatique exceptionnel explique la hausse importante entre 2016 et 2017. La tempête zeus, venant du nord-ouest en se dirigeant vers le sud-est de la France, a largement touché le département de la Lozère par le nombre très important de clients coupés les premiers jours de mars 2017.

#### Les principaux événements ayant influencé en 2017 sur le critère B au périmètre de la concession

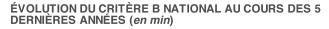
En dehors de la tempête Zeus, le 26 janvier, la neige et le vent ont occasionné des coupures importantes sur le départ HTA Pied de Born issu du poste source Planchamp, géré par Languedoc-Roussillon. Côté Nord-Midi-Pyrénées, le secteur alimenté par le poste source du Collet de Dèze a également été impacté.

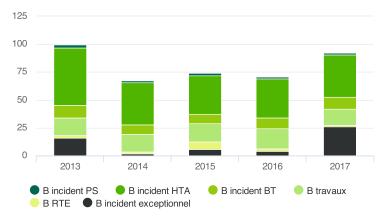
#### Au niveau national:

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

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

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





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

#### Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

#### LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	2 550	4 498	76,4%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 159	4 850	53,5%

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).

Les aléas climatiques, et plus particulièrement la tempête zeus de début mars 2017, ont fortement impacté, en nombre plus important qu'en 2016, les clients affectés par les coupures.

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

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

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

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

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

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)					
	2016	2017	Variation (en %)		
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	103	143	38,8%		
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,2%	0,2%	38,4%		

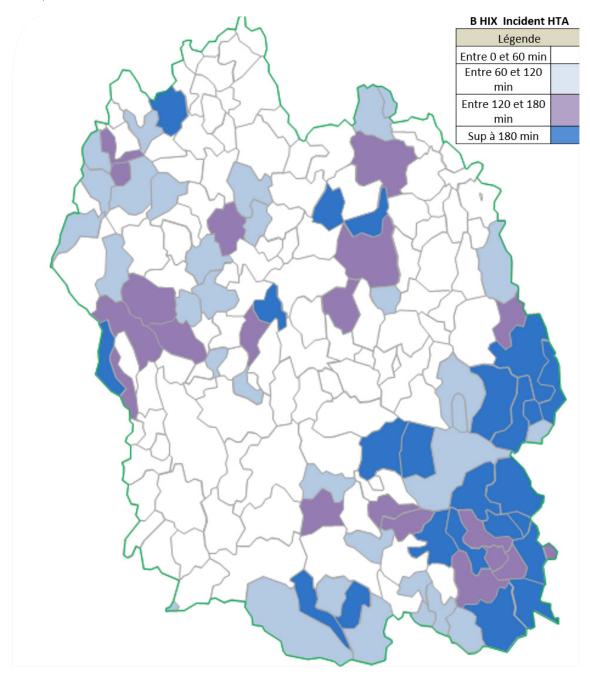
Si en pourcentage l'évolution n'est pas sensible, une quarantaine de clients supplémentaires en 2017 sont en contraintes de tension et devront faire l'objet de l'attention du SDEE de la Lozère, maître d'ouvrage des travaux BT en zone ER, financés par le Facé.

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

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

Le diagnostic a été partagé entre Enedis et le SDEE de la Lozère lors d'une réunion le 31 janvier 2017 avec présentation du programme travaux.

La carte qualité de la Lozère de 2012 à 2016 présente les communes les plus sensibles avec un critère B moyen sur 5 ans.



La réunion de diagnoctic a d'ailleurs été reconduite le 6 février 2018 en y associant Orange suite au début du déploiement massif du très haut débit qui alimentera par fibre optique toutes les communes de la Lozère d'ici 2022 ; faire profiter à leur filiale de nos opportunités de travaux souterrains pour mener des coordinations.

Le 15 février 2018 en préfectue de la Lozère, s'est également tenue la «conférence loi NOME» dont les objectifs de cette réunion sont : renforcement du dialogue entre les différents Maîtres d'Ouvrages qui investissent sur le RPD, le Réseau Public de la Distribution – efficience sur les dépenses d'investissement – objectif qualitatif et sécuritaire.

Des travaux de réseaux HTA ont été réalisés en 2017 et sont donc prévus en 2018 dans ces secteurs.

La géographie des lieux ne facilite pas la mise en service qui ne peut être effective dès lors où les différents tronçons formant le tout sont aboutis ; exemple du report début 2018 du fonctionnement en schéma normal d'exploitation du poste source 20kV/20kV dans le secteur des Cévennes.

Dans la durée, Enedis a pour ambition de résorber durablement les incidents climatiques sur les grands axes HTA, et de réduire le nombre de clients impactés sur les axes secondaires ou en bout de ligne HTA, en posant de nouveaux OMT, organe de manoeuvre télécommandé.

#### LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2017

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2017, 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 2017.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (concession)		
	2016	2017
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	1 784	1 934
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	7 113	6 610
2.1 Performance du réseau	5 534	5 103
Dont renforcement	276	119
Dont climatique	1 782	957
Dont modernisation	3 159	3 659
Dont moyens d'exploitation	317	368
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 578	1 507
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	136	187
Dont sécurité et obligations réglementaires	919	1 044
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	524	276
3. Linky	167	503
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	15	10
Total (en k€)	9 079	9 057

L'augmentation importante des investissements d'Enedis sur la période 2012-2016 montre que des efforts importants sont réalisés par le concessionnaire dans le but d'améliorer la qualité de desserte en électricité du département.

Avec un peu plus de 9 M€, les investissements 2017 sont à un niveau identique à 2016 :

- La politique d'investissement d'Enedis est orientée sur le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité.
- La relance des **investissements** de **renforcement** est à lier à **l'augmentation de la demande** en puissance du territoire.

Les investissements importants dédiés à la performance sur les réseaux HTA, BT et les postes

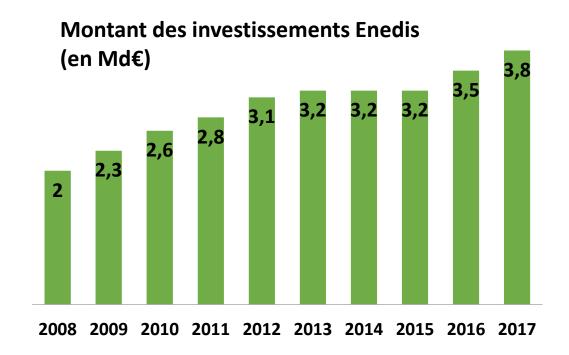
Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement de plus de 20 000 € du concessionnaire en 2017, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.

#### Au périmètre national :

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

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

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



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

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

#### Investissements dans les postes sources

Avec 2,2 M€, le niveau d'investissement dans les postes sources est élevé en 2017, dont celui du Monastié par le passage en technologie numérique. Un poste source est un élément vital de la qualité de la distribution car il comprend plusieurs rames avec plusieurs départs ; pour rappel, en aval du poste source, chaque départ HTA alimente en moyenne 1 000 clients, puis chaque départ BT, en moyenne 30 clients. Améliorer le niveau de performance d'un poste source sécurise donc dès l'origine un vaste secteur de ce département rural et de montagne, le plus haut de France en moyenne montagne avec 1 000 mètres d'altitude.

INVESTISSEMENTS 2017 TRAVAU	X DANS LES POSTES SOURCES		
Poste Source	Commune	Programme	Dépenses Totales (en k€)
MONASTIER (LE)	LE MONASTIER-PIN-MORIES	MONASTIER (LE) Renouvellement Poste	552,39
MONASTIER (LE)	LE MONASTIER-PIN-MORIES	MONASTIER Remise à niveau du CC PSAA	420,75
MONASTIER (LE)	LE MONASTIER-PIN-MORIES	MONASTIER (LE) MALTEN TR311 & TR312	332,00
LE COLLET-DE-DEZE	LE COLLET-DE-DEZE	COLLET DE DEZE Réhabilitation du poste	299,33
LE COLLET-DE-DEZE	LE COLLET-DE-DEZE	COLLET DE DEZE Renouvellement CC en PCCN	263,13
LANGOGNE	LANGOGNE	BRIPS03/CA/LANGOGNE/Passage NC	70,31
LANGOGNE	LANGOGNE	BRIPS03/CA/LANGOGNE/DEPLACEMENTTR312	67,12
LE COLLET-DE-DEZE	LE COLLET-DE-DEZE	COLLET DE DEZE MALTEN TR 111	62,01
LE COLLET-DE-DEZE	LE COLLET-DE-DEZE	COLLET DE DEZE Remplacement TR	35,59
SAINT-SYMPHORIEN	SAINT-SYMPHORIEN	BRIPS03/CA/ANCELPONT/AJOUT TR	23,05
LE COLLET-DE-DEZE	LE COLLET-DE-DEZE	COLLET DE DEZE Désamiantage poste	19,19
SAINT-SYMPHORIEN	SAINT-SYMPHORIEN	BRIPS03/CA/ANCELPONT/NORIA FPR 2017	16,09
MENDE	MENDE	MENDE achat foncier	2,89
Total			2 163,85

Les investissements importants dédiés à la performance sur les réseaux HTA, BT et les postes

### Les 15 investissements importants dédiés aux réseaux HTA

INVESTISSEMENTS 2017 - LES	15 HTA			
Communes	Libellé de l'Affaire	Finalité CRAC	Montant Concession (en k€)	Affaire
LE MALZIEU-VILLE (48), SAINT-LEGER-DU-MALZIEU (48)	BER-HTAS- LE MALZIEU-VILLE	Climatique HTA aérien ossatures à risques avérés	265,13	DE26/008543
LA FAGE-MONTIVERNOUX (48), FAU-DE-PEYRE (48)	GAL/ST CHELY-RIEUTORT-PAC FAU DE PEYRE	Climatique HTA aérien ossatures à risques avérés	261,33	DE26/013243
SAINT-MARTIN-DE-BOUBAUX (48)	2FESC-StMartinCollet PAC AVP	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien	206,48	DE26/002372
AUROUX (48), LANGOGNE (48), ROCLES (48)	LANG8-ROCLES - PAC départ	Climatique HTA aérien ossatures à risques avérés	151,85	DD28/007328
CUBIERES (48)	MENDE-MT LOZERE-Maintenance lourde-Dériv P16 Montredon	Remplacement pour obsolescence	146,02	DE26/014884
MEYRUEIS (48)	TREVES-Meyrueis-Maintenance lourde-Chantier LES OUBRETS	Remplacement pour obsolescence	128,72	DE26/009463
SAINT-PRIVAT-DE-VALLONGUE (48)	TARNO-Farell PAC AVP Ancisolle-Panade	Climatique HTA aérien ossatures à risques avérés	99,13	DE26/002377
MEYRUEIS (48)	TARNON-Valbelle-Maintenance lourde-Chantier Salvinsac	Remplacement pour obsolescence	80,08	DE26/009464
SAINTE-CROIX-VALLEE-FRANCAISE (48)	DAL/TARNON-B.CEVE-Maintenance lourde-Dériv P18 Fares	Remplacement pour obsolescence	78,53	DE26/014885
LANGOGNE (48)	Malten LANGOGNE TR311&312	Malten Réseau HTA	77,86	DD28/005672
SAINT-MICHEL-DE-DEZE (48)	2FESC-StAndré PAC AVP	Climatique HTA aérien ossatures à risques avérés	69,02	DE26/002370
RIMEIZE (48)	SAINT CHELY-ST ALBAN-Maintenance lourde-Dériv Crouzet	Remplacement pour obsolescence	61,34	DE26/014881
SAINT-GERMAIN-DU-TEIL (48)	MONASTIER-TRELAN-Maintenance lourde-Dériv P23 Combret	Remplacement pour obsolescence	49,75	DE26/014886
MAS-D'ORCIERES (48)	MENDE-MT LOZERE-Maintenance lourde-Dériv P4 Servies	Remplacement pour obsolescence	48,82	DE26/014883
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	MALTEN au PS de MONASTIER - HTA AMEPS	Malten Réseau HTA	46,82	DE26/010083
Total			1770,88	

### Les 15 investissements importants dédiés aux réseaux BT

INVESTISSEMENTS 2017 - LES	15 HTA			
Communes	Libellé de l'Affaire	Finalité CRAC	Montant Concession (en k€)	Affaire
MENDE (48)	Amélioration des Terres 2017 - LOZERE	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	191,63	DE26/016103
MENDE (48)	GAL/C5I/CER 48/COUMBO PAOUSETTO/MENDE	Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	54	DE26/008031
SAINT-CHELY-D'APCHER (48)	DO/Pont de Chapouillet/St Chely d'Apcher	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	47,6	DE26/014826
BADAROUX (48)	PCT EXT PRAE J.A.CHAPTAL,Pompage,Chenil	Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	39,54	DE26/013148
BELIN-BELIET (33), GRAMAT (46), SALVIAC (46), PIED-DE-BORNE (48), LE COLLET-DE-DEZE (48), SAINT-GAL (48), SAINT-ROME-DE-DOLAN (48), LE VAUROUX (60), LINTHAL (68), MOOSCH (68), SOULTZEREN (68), BOISMONT (80)	EnR_Affaires Source_Bernard TESTUT	Alim. clients BT =< 36 kVA par EnR en site isolé	36,25	DB25/ENR130
CHAULHAC (48)	MAC/DO/RTE-Le Soul-CHAULHAC	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	34,3	DE26/013911
JAVOLS (48)	MAC/BRUEL	Racc producteurs BT > 36 kVA	32,32	DE26/012421
SAINT-PRIVAT-DU-FAU (48)	MAC/DO/RTE-Coutarelle-ST PRIVAT DU FAU	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	31,93	DE26/013918
BADAROUX (48)	MAC/BRAJON III	Racc producteurs BT > 36 kVA	31,12	DE26/013776
JULIANGES (48)	MAC/DO/RTE-La Brugere-JULIANGES	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	30,24	DE26/013914
LA MALENE (48)	MONT BLANC 5	Racc producteurs BT > 36 kVA	28,9	DE26/013784
MARVEJOLS (48)	DAL/UR/Renouv BT poste 48092P0008 EGLISE	Remplacement pour obsolescence réseau BT sout	28,82	DE26/011183
SAINT-ETIENNE-DU-VALDONNEZ (48)	DAL/DO-FAYET-VARAZOUX-STETIENNE DU VAL	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	27,57	DE26/015711
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	GAL/R/Renouv CH P3 MONASTIER-SUD (LE)	Remplacement pour obsolescence réseau BT aérien	27,24	DE26/012064
LACHAMP (48)	MAC/MONT BLANC 15	Racc producteurs BT > 36 kVA	25,09	DE26/013446
Total			666,55	

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

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

#### Elagage réalisé sur les réseaux HTA et BT de la Lozère

L'élagage est réalisé suivant un rythme de repousse des végétaux d'où des différences sensibles entre 2017 et 2016; pour cette dernière année à un niveau important alors que pour rappel, il y a 2 ans en 2015, la longueur traitée avait été de 209 km. A noter à compter de cette année, l'élagage est différencié suivant les végétaux, exemple dans les Cévennes où la coupe des arbres sera à un rythme plus fréquent qu'ailleurs.

ELAGAGE REALISE S	SUR LES RESEAUX HTA ET BT	
Année	Longueur de réseaux traités (km)	Montant (en k€)
2016	828	931
2017	473	649

## 2.3. Perspectives et enjeux

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

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

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

#### PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS 2018 - PRINCIPALES AFFAIRES QUALITÉ HTA

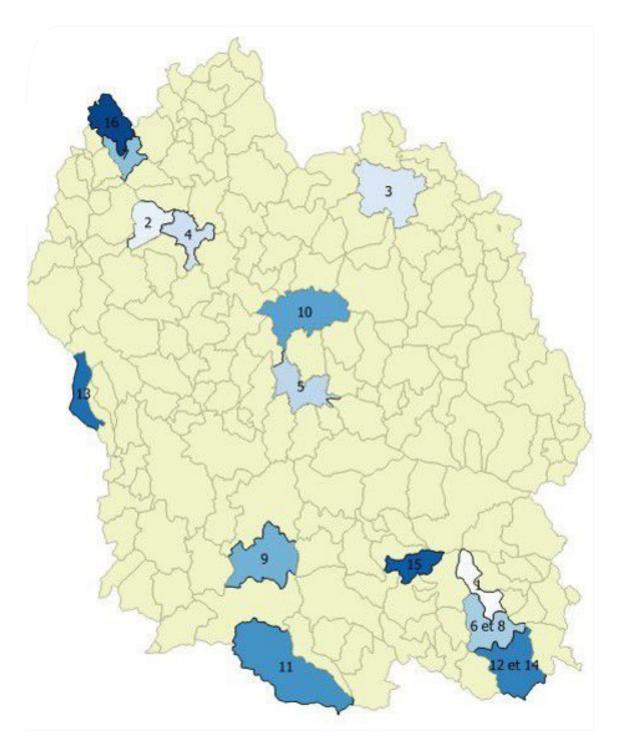
Cette présentation du programme principal des investissements a été réalisée le 6 février 2018 en préfecture de la Lozère en présence de l'AODE, le SDEE 48, à l'occasion de la conférence dite «Loi NOME». Enedis souligne la priorité donnée aux investissements sur le réseau HTA, par l'enfouissement des artères principales, le maintien des antennes en aérien avec la pose d'OMT pour une meilleure manœuvrabilité dans la conduite des réseaux afin de pouvoir les isoler en cas d'incident électrique. Le projet d'avenir Smart Occitania soutenu par l'Ademe à hauteur de 8 M€, qui place la Lozère au centre de la France avec la pose en 2017 de neuf antennes et près d'un millier de détecteurs de défaut communicants (à terminer courant 2018) devrait permettre dans sa phase opérationnelle d'améliorer l'observabilité du réseau HTA/BT en milieu rural en 2018 ; il permettra aux agents d'interventions réseaux d'Enedis d'arriver plus rapidement sur les lieux identifiés d'incidents électriques. Un rappel a été fait sur le niveau et de la

priorisation des investissements classés par finalités en 2018; pour les postes sources, les chantiers du Collet de Dèze, du Monastier et de Mende; pour les réseaux HTA, le secteur des Cévennes au cœur de notre politique d'amélioration depuis plusieurs années et le Nord-Ouest qui récemment a été mesuré en baisse de la qualité fournie.

Avec le taux important d'enfouissement HTA en Lozère et ce dans le cadre du cahier des charges de concession (modèle 1992 que le SDEE48 pourrait anticiper par un passage au nouveau modèle signé fin 2017 entre la FNCCR, France Urbaine, Enedis pour la distribution d'électricité, EDF pour les clients au tarif régulé) qui fixe que tout nouveau réseau construit doit être enfoui avec un taux de 90%, les nouveaux consommateurs et producteurs sont raccordés en souterrain ; or, la Lozère n'ayant pas suffisamment de consommateurs, Enedis alerte sur la limite atteinte de réseaux posés en souterrain, à cause de l'effet électrique capacitif, la qualité future du courant distribué pourrait s'en trouver dégradée à terme sur le département. Pour pallier les incidents dus en grande partie à la chute de branches et d'arbres, une solution serait d'aller plus loin que le décret élagage qui fixe la distance à 5 mètres avec les réseaux électriques alors que les arbres en font plus de 10. Sur les zones identifiées à risque, un conventionnement d'abatage d'arbres avec en face une compensation de replanter ailleurs des arbres non environnés par des lignes électriques, permettrait durablement de diminuer le nombre d'incidents tout en favorisant la biodiversité en Lozère.

Les secteurs concernés par les travaux sont choisis sur la base de l'analyse faite de la carte de la qualité de la Lozère. A noter que sur la carte ci-dessous, si les implantations des travaux correspondent à certaines communes de la Lozère, la résorption d'une défaillance bénéficie à tout le départ HTA considéré en diminuant l'occurence de survenue d'un futur incident.

PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS 2018 - PRINCIPALES AFFAIRES QUALITÉ HTA					
Libellé	Commune Principale	Repère sur la carte			
2FESC-Collet PAC AVD St André	SAINT-ANDRE-DE-LANCIZE	1			
SAINT CHELY - RIEUTORT - PAC FAU DE PEYRE	FAU-DE-PEYRE	2			
Maintenance lourde 2018 Grandrieu de Ancelpont	GRANDRIEU	3			
SAINT CHELY D'APCHER - AUMONT - Restructuration Bourg AUMONT	AUMONT-AUBRAC	4			
MENDE - COUVER - CPI - Liaison P53 - P70	MENDE	5			
COLLET de DEZE - SAINT GERMAIN - OMT - Auguste 1461	SAINT-GERMAIN-DE-CALBERTE	6 et 8			
SAINT CHELY D'APCHER - FOURNELS - PAC - Bourg de Termes	TERMES	7			
COLLET de DEZE - SAINT GERMAIN - OMT - Auguste 1458	SAINT-GERMAIN-DE-CALBERTE	6 et 8			
TARNON - MAS.CH - Maintenance lourde - Chantier LE BUFFRE	MAS-SAINT-CHELY	9			
MENDE - STAMAN - OMT - Télécommander P33	RIEUTORT-DE-RANDON	10			
TREVES - MEYRUIE - OMT - P49 DRR POPAREL	MEYRUEIS	11			
COLLET de DEZE - SAINT ETIENNE - OMT - Auguste 1455	SAINT-ETIENNE-VALLEE-FRANCAISE	12 et 14			
MONASTIER - TRELAN - PAC - Bourg TRELANS	TRELANS	13			
COLLET de DEZE - SAINT ETIENNE - OMT - Auguste 1456	SAINT-ETIENNE-VALLEE-FRANCAISE	12 et 14			
TARNON - FARELLE - Maintenance lourde - Chantier BOUGES	SAINT-JULIEN-D'ARPAON	15			
SAINT CHELY D'APCHER - FOURNELS - Restructuration Bourg Albaret	ALBARET-LE-COMTAL	16			



Les 4 épisodes de vents forts et de neige collante allant de décembre 2017 à début mars 2018, ont impacté très sérieusement le secteur Est du Mont de Lozère avec les gîtes du Mas de la Barque regroupant plus de 100 personnes à plus de 1300 mètres d'altitude et à 12 kilomètres de Villefort par

des petites routes de monrtagne ; les communes environnantes de Vialas, Pourcharesses..., gérées par la direction régionale Enedis Languedoc-Roussillon côté Gard, ont également été touchées en étant situées sur les mêmes départ HTA.

Sous l'égide du SIDPC et du directeur territorial Lozère d'Enedis, les épisodes de crises ont été perçues comme bien gérés malgré les circonstances climatiques ou de problèmes de déplacements pour des voiries sérieusement diminuées sur un département déclaré à 100 % en zone de montagne parmi les 3 reconnus par l'Etat françaiis. A l'issue de cette période hivernale très sérieuse car plus dégradée que les dernières années, le SIDPC et Enedis Lozère ont décidé, également pour répondre aux attentes des élus des communes gérées par Enedis Gard, d'organiser une réunion de retour d'expérience et d'actions à envisager pour le futur de ce secteur lozérien.

La réunion tenue le 23 mars 2018 en préfecture de Lozère à Mende, également avec la présence du directeur du SDEE 48, a permis de lister les **actions décidées par Enedis Gard,** à savoir :

#### Opérations d'élagages

#### • Départ LE CHAMBON

- Elagage réalisé en 2016, il sera traité en 2019
- Visite hélicoptère en avril 2018 pour diagnostic des sites à traiter

#### Départ BORDEZAC

- Elagage réalisé ponctuellement en 2016 et 2017, le secteur de Ponteil et Brésis sera traité en 2018
- Visite hélicoptère en avril 2018 pour diagnostic des sites à programmer ensuite

#### Départ ALZON

- 40km de réseau dont 39 km d'aérien
- Elagage réalisé en 2015, il sera traité dans le 2ème semestre 2018.
- Visite hélicoptère en avril 2018 pour diagnostic des sites à programmer ensuite

#### • Départ PIED DE BORNE (1600 clients) :

- Inventaire hélicoptère réalisé en 2017.
- L'élagage du départ est au programme 2018.

Les visites en vue de l'intervention des élagueurs ont été ralenties par la neige (reprise le 21 mars). Début des travaux d'élagage fin avril (priorité pour le secteur du Mas de la Barque).

58km d'élagage prévus sur 2018

#### Travaux prévus en 2018

#### • Départ PIED DE BORNE

 Visite hélicoptère approfondie en avril 2018 (4 photos par support) afin de déterminer précisément les travaux à faire pour la maintenance du réseau. Premiers travaux prévus dans le 2ème semestre 2018 (400k€)

#### 400k€/an pendant 3 ans

- Motorisation de l'interrupteur du poste PAILLERE dans le hameau de PALHERES sur la commune de VILLEFORT pour permettre d'isoler la dérivation montant sur le Mas de la Barque (*Travaux prévus 2*ème semestre 2018)
- Motorisation des interrupteurs de l'armoire VIGNAUD située sur la commune de PIED DE BORNE. Permet d'isoler la dérivation montant vers Ste Marguerite Lafigère et de créer une ouverture sur le départ PIED DE BORNE (*Travaux prévus pour juin 2018*)
  - Départ LE CHAMBON
- Création d'une télécommande sur l'armoire LUECH sur la commune de CHAMBORIGAUD. Pour permettre d'isoler la dérivation montant vers les ruisseaux d'Alteyrac et de Valmale (*Travaux prévus 2*ème semestre 2018)
- Passage en coupure d'artère (double alimentation) du poste VIALAS sur la commune de VIALAS. Pour sécuriser l'alimentation des 240 clients alimentés par ce poste. (*Travaux prévus octobre 2018*)

#### Etude en cours

Le départ PIED DE BORNE dessert à lui seul 1600 clients de Lozère, il est constitué de 87km de réseau dont 75km de réseau aérien.

Enedis envisage de dédoubler le départ PIED DE BORNE au niveau du poste source de PLANCHAMP pour répartir les 1600 clients sur deux départs.

Le service ingénierie d'Enedis réalise une étude pour définir le tracé le plus adapté. Le coût estimatif de l'opération est de l'ordre de 300k€ avec une perspective de travaux en 2019/2020.

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.

Pour la concession, dans le cadre du PCDMR- programme coordonné de développement et de modernisation des réseaux- le travail en partenariat entre Enedis et l'autorité concédante, pour 2018 et les années suivantes, consiste à partager en amont sur nos programmes travaux afin d'assurer une réalisation en commun entre la HTA pour Enedis et les réseaux BT et postes HTA/BT réalisés dans le cadre du programme Facé.

# LA COORDINATION DES EFFORTS D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS ET DE L'AUTORITÉ CONCÉDANTE AU PLAN LOCAL

Aux investissements d'Enedis évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, Enedis et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée au travers des réunions suivantes :

- préparation de la loi NOME,
- le décret qualité,
- la présentation du CRAC 2016,
- et les échanges nourris qui permettent de progresser ensemble pour le bien des clients ou producteurs raccordés aux réseaux.



Présentation CRAC 2016 en 2017

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

Certaines opérations se feront en coordination avec l'autorité concédante. Il en est plus particulièrement des travaux où l'emprise de l'opération HTA intègre le poste DP ou le parcours de notre enfouissement peut intéresser l'autorité concédante. Cette dernière saisit à juste titre toute opportunité d'utiliser la tranchée commune pour y placer les réseaux BT voire de l'EP, des fourreaux pour la fibre optique, voire de l'eau à la plus grande satisfaction des communes.

# 3. Enedis, une priorité clients affirmée

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

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

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

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

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

#### LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

#### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### Une animation renforcée au service des territoires

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

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

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

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

#### LES RÉSULTATS

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

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %) (Concession)			
	2016	2017	
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,0%	95,7%	
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,2%	98,9%	

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

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

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

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

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

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

Un nouvel Espace Particulier

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

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

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

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

#### Un Espace Entreprise rénové

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

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

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

Les évolutions de l'Espace Collectivités

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

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

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

#### Les données en open data

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

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

#### L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (en %) (DIRECTION RÉGIONALE)			
	2016	2017	
Service Client	90,2%	91,2%	
Service Raccordement	95,7%	94,3%	
Service Producteurs d'électricité	95,0%	94,0%	

#### Généralisation du service «AppelZen»

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

#### **Urgence Dépannage Électricité**

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

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

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ					
	Département		National		
	2016	2017	2016	2017	
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	90,9%	80,4%	92,5%	81,8%	
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité	2 978	3 917	2 070 449	2 505 048	
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	1 006	1 107	675 423	728 903	

<sup>\*</sup> Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT ≤ 36 kVA.

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

#### UN TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS PLUS GLOBAL

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

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

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



#### Les réclamations

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

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)					
2016 (%)	2017 (%)	<b>2017</b> (Numérateur)	<b>2017</b> (Dénominateur)		
Taux de réponse sous 15 jours* -	94,2%	393	417		

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

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

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)					
	2016 (%)	2017 (%)	2017		
Raccordements	-	6,7%	28		
Relève et facturation	-	44,6%	186		
Accueil	-	1,7%	7		
Interventions techniques	-	24,0%	100		
Qualité de la fourniture	-	23,0%	96		
Total	100,0%	100,0%	417		

La typologie des réclamations a changé en 2017 avec un nombre croissant de réclamations liées au déploiement des compteurs Linky, et qui sont comptabilisées dans ce tableau dans l'item "interventions techniques". Ceci justifie la non comparaison possible entre 2017 et 2016 avec pour ces derniers l'absence des chiffres.

Sans réellement pouvoir comparer les deux années, les réclamations les plus nombreuses en volume concernent, comme chaque année, la "relève". Les motifs sont connus : les erreurs de relevé, et les estimations de consommation. Le compteur Linky permet de contourner cette difficulté, le relevé se faisant par télé-opération, supprimant de fait le risque d'erreurs de la part du releveur, ainsi que les estimations de consommation.

Les réclamations autour de la "qualité de fourniture" peuvent être comparés, ils ont continué de baisser en 2017 avec 23% (contre 27,9% en 2016 et 37,4% en 2015) malgré les épisodes climatiques. Ils traduisent les efforts d'Enedis pour sécuriser l'alimentation électrique des clients. La politique de pose de groupes électrogènes pour réalimenter les clients lors de travaux sur le réseau est particulièrement appréciée par nos clients.

Enfin, Enedis a renforcé en 2017 ses actions de professionnalisation des salariés en charge de traiter les réclamations. Cela se traduit entre autre par un taux élevé de réponse sous 15 jours, nettement supérieur à l'objectif fixé par la commission de régulation de l'énergie.

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

Les saisines des deux médiateurs connaissent un accroissement de 11 % en 2017 avec un volume s'établissant à 3500 saisines fin décembre. Cette augmentation peut s'expliquer par une meilleure connaissance du dispositif, puisque les coordonnées du MNE figurent, depuis 2017, sur l'ensemble des courriers adressés par Enedis à ses clients. Par ailleurs, le taux de réponses positives des médiateurs aux accords amiables a, quant à lui, fortement progressé puisqu'il atteint 76 %.



#### Les réseaux sociaux et le live chat

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	86,9%	Concession	84,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	Concession	91,4%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	Concession	100,0%

Le bon niveau de satisfaction de nos clients est le résultat de l'engagement quotidien des équipes d'Enedis pour améliorer sans cesse la qualité du service proposé à nos clients. C'est historiquement une volonté forte de la Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées d'Enedis de s'engager sur la satisfaction de ses clients.

L'expérience vécue par nos clients est mieux comprise par les managers grâce au dispositif d'enquête à chaud qui leur permet d'agir plus vite, et de façon plus ciblée pour corriger un dysfonctionnement.

Une attention toute particulière est réservée aux clients "Professionnels" et aux clients "Entreprises" qui disposent d'un traitement adapté à leurs demandes. Notamment, lorsque le rendez-vous pris par le fournisseur ne correspond pas exactement au souhait du client, Enedis contacte à son initiative le client pour convenir d'un rendez-vous adapté à son besoin.

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients au réseau public de distribution, les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (en %)				
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017	
Clients « Particuliers »	85,5%	Région Enedis	87,1%	
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,1%	Région Enedis	86,2%	
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,3%	Concession	100,0%	

Enedis s'est attachée depuis plusieurs années à mieux accompagner les demandes de raccordement de ses clients face à un cadre règlementaire toujours plus contraignant : pas moins de 5 codes juridiques encadrent ce raccordement. Depuis 10 ans, faire un raccordement se complique progressivement.

Au-delà du site internet permettant au client d'initier et de suivre l'avancement de son dossier, Enedis a construit un dispositif basé sur une information le plus en amont possible du client, et sur un accompagnement personnalisé.

Ce dispositif fonctionne bien sur la concession :

- le client dispose d'un interlocuteur raccordement qu'il peut joindre à tout moment (en semaine, de 8h à 17h).
- la visite technique (avant travaux) permet au client d'avoir une idée précise du rendu final de son futur raccordement (implantation des supports, du coffret..) au travers d'un photomontage rendu possible par l'utilisation d'une tablette tactile.

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

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

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 2017	Satisfaction maille DR 2017
Clients « Particuliers »	94,6%	91,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	98,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	90,8%	93,4%

## 3.4. Le déploiement des compteurs Linky

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

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

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

Conformément au plan de déploiement, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas de Lyon, Nice, Arras, Nancy, Narbonne, Nantes, Bordeaux, Caen, Dijon ou l'île du Levant dans le Var ; en 2017 sur notre concession en Lozère, c'est le cas de Florac et de quelques communes rurales environnantes des Cévennes.

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

En fonction du calendrier de déploiement, les équipes territoriales d'Enedis ont planifié des rencontres régulières avec les parties prenantes et notamment avec les maires et leurs équipes, afin de leur présenter, le nouveau compteur électrique, les modalités de déploiement et les partenaires intervenant sur leur territoire. Ce dispositif d'accompagnement a été réalisé en 2016 lors des 4 réunions cantonales de septembre-octobre et poursuivi lors des 5 réunions cantonales de septembre 2017.

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés ont également des supports de communication pour leurs bulletins municipaux, des affiches...

À l'hiver 2016-2017, quelques mois avant le début du déploiement de la pose des compteurs Linky en mai 2017, le concessionnaire a proposé aux élus des Cévennes, présidents des établissemenst publics de coopération intercommunale (EPCI), la mise en place d'un dispositif de concertation locale regroupant l'ensemble des parties prenantes concernées. C'était l'occasion de co-construire un accompagnement du déploiement pouvant se concrétiser à travers le développement de partenariats locaux, l'élaboration d'un plan de communication conjointe... autant d'actions répondant aux besoins des acteurs de proximité. La communauté de commune concernée, celle ayant pour commune centre Florac-trois-rivières, n'a pas souhaité donné suite, essentiellement car cette EPCI devait organiser sa nouvelle gouvernance en devenant plus grande par l'intégration de nouvelles communes et des échanges autour des compétences communes.

S'agissant du client, celui-ci dispose de conseillers Enedis dédiés pour répondre à toutes ses questions sur le compteur, sur les interventions ou les nouveaux services associés. Des milliers d'appels ont été

reçus en 2017. Le client dispose également d'un espace sur le site internet d'Enedis pour s'informer sur le nouveau compteur, consulter la carte de déploiement et poser ses questions. C'est justement l'explication de l'inscription au compte client d'Enedis qui a fait l'objet d'une présentation aux réunions cantonales de septembre 2017.

Le client, dont la pose du compteur nécessite sa présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son 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'il se trouve dans ce cas.

#### LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

Le déploiement du nouveau compteur d'électricité est un projet d'intérêt collectif au service des besoins des particuliers. Il vise notamment à apporter plus de confort aux clients et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire avait jusqu'à présent besoin de prendre rendez-vous peuvent désormais être réalisées à distance sans dérangement et à moindre coût.

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

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

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

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

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

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



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

#### LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

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

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

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

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2017
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	6,1%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	3 997
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	23
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	2 174
Nombre de comptes clients ouverts**	155
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	86

<sup>\*</sup> PDL : Point de livraison.

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

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

#### 3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

#### Le site « Enedis-Connect »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	97,4%	95,1%	-2,4%	

Le raccordement est un processus complexe car il engage de nombreux acteurs internes et externes, avec le risque de ne pas réaliser les travaux dans les délais souhaités par le client.

Pour maitriser ce risque, les affaires sont pilotées avec un rétro-planning basé sur la date de mise en service souhaitée par le client. Enfin, le client est tenu informé des moments clés de son dossier, par son interlocuteur raccordement, ce qui permet aussi d'ajuster le planning en fonction de l'évolution des besoins du client.

## 3.6. Perspectives et enjeux

#### LES NOUVEAUX SERVICES EN 2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### L'optimisation tarifaire des clients CARD

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

#### LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY EN 2018

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

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

#### **ÉVOLUTIONS 2018 LIÉES AUX RACCORDEMENTS**

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

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

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

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

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

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

Partie à compléter et illustrer au plan local. Commenter les actions réalisées / engagements pris par le concessionnaire pour améliorer la relation clients.

Le cas échéant, actions / engagements en matière de :

- démarche de raccordement
- accueil et informations des clients
- gestion des réclamations





# 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

## 4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

PRODUITS D'EXPLOITATION DÉTAILLÉS (en k€) (concession)			
	Cf. Note	2016	201
Recettes d'acheminement	1	18 117	18 29
Dont clients HTA		1 799	1 87
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		13 490	13 67
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		2 693	2 73
Dont autres		136	
Recettes de raccordements et prestations		1 018	1 38
Dont raccordements	2	762	1 13
Dont prestations	3	256	24
Autres recettes	4	647	58
Chiffre d'affaires		19 783	20 25
Autres produits		7 284	6 28
Production stockée et immobilisée	5	4 862	4 44
Reprises sur amortissements et provisions	6	2 028	1 54
Reprises sur amortissements		41	E
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		8	3
Dont autres types de reprises		33	3
Reprises sur provisions		1 987	1 48
Dont reprises de provisions pour renouvellement		420	21
Dont reprises d'autres catégories de provisions		1 567	1 26
Autres produits divers	7	394	30
otal des produits		27 068	26 54

	Cf. Note	2016	20
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		14 249	14 0
Accès réseau amont	8	4 310	45
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	1 544	14
Redevances de concession	10	962	9
Autres consommations externes	11	7 432	70
Matériel		3 720	3 1
Travaux		1 182	9
Informatique et télécommunications		474	5
Tertiaire et prestations		1 169	13
Bâtiments		706	7
Autres achats		180	2
mpôts, taxes et versements assimilés		1 246	11
Contribution au CAS FACÉ	12	338	3
Autres impôts et taxes	13	908	8
Charges de personnel	14	6 519	6 6
Octations d'exploitation		8 702	8 4
Dotation aux amortissements DP	15	4 711	5 0
Dont amortissement des financements du concessionnaire		3 092	3 4
Dont amortissement des financements de l'autorité con- cédante et des tiers		1 618	16
Dont autres amortissements		0	
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	627	4
Autres dotations d'exploitation	17	3 364	2 9
Autres charges	18	1 011	11
Charges centrales	19	1 421	15
otal des charges		33 149	33 0
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARG	ES D'EXPLOITAT	TION (en k£) (concessio	NN)
TOTAL DESCRIBER DESCRIBER	Cf.	2016	20
	Note	2010	20

#### **CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE**

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

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

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

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

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	-6 081	-6 462
Charge supplémentaire	0	0
Produit supplémentaire	8 180	8 300
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	2 099	1 838

#### RUBRIQUE PRODUITS

Le montant total des produits est de 26.541 k€ en 2017, en diminution de 526 k€ par rapport à 2016 (27.068 k€), soit-1,9%.

Les variations des principaux postes de produits entre 2016 et 2017 sont exposées ci-après.

#### Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

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

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

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

#### Chiffre d'affaires acheminement

Le chiffre d'affaires acheminement est de 18.291k€ en 2017, en augmentation de 173 k€ par rapport à 2016 (18.117 k€), soit +1%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'Enedis s'établissant à 12.918 M€ en 2017, en hausse de 217 M€ par rapport à 2016 (12.701 M€), soit +1.7%

Même si le début de l'année a été marqué par un climat froid, le climat en 2017 a été globalement plus chaud qu'en 2016. Par conséquent, l'effet volume lié au climat représente une baisse du volume acheminé par Enedis d'environ 0,5 TWh en 2017 par rapport à 2016. Cette baisse liée aux volumes

acheminés est compensée par un effet prix favorable liée à l'indexation du TURPE 4, évolution des grilles tarifaires de +1,1% au 1er août 2016 et de la hausse d'entrée dans TURPE 5 de +2,71% au 1er août 2017.

#### Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

#### Chiffre d'affaires raccordement et prestations

Le chiffre d'affaires raccordement et prestations est de 1.380 k€ en 2017, en augmentation de 362 k€ par rapport à 2016 (1.018 k€), soit +35,5%.

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires raccordement augmente de 10% alors que le chiffre d'affaires prestations est en baisse de-4% par rapport à 2016, faisant suite à la baisse de prix catalogue.

La forte augmentation du chiffre d'affaires raccordements constatée cette année sur la concession est principalement due à la dynamique de l'activité économique de la concession et notamment des demandes de raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation du réseau.

#### Note 3 - Recettes de prestations

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

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

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires prestations est en baisse de-2,7% par rapport à 2016.

#### Note 4 - Autres recettes

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

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

#### Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main

d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné. NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.

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

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

#### **Autres produits**

**La production stockée et immobilisée** est de 4.441 k€ en 2017, en diminution de 421 k€ par rapport à 2016 (4.862 k€), soit-8,7%.

Cette évolution est inférieure à celle observée au niveau national (+ 13%), mais repose sur une dynamique d'investissement importante.

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

Ce poste est constitué :

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

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

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

**Les reprises sur amortissements et provisions** sont de 1.545 k€ en 2017, en diminution de 483 k€ par rapport à 2016 (2.028 k€), soit-23,8%.

Au niveau national, on observe une baisse globale de 202 M€ des reprises de provisions qui passent de 839 M€ à 637 M€. Cette baisse est principalement liée à :

- un impact de 22 M€ lié à la moindre reprise de la provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour 6 M€ en 2017 versus 28 M€ en 2016; (cf. rubrique « Autres impôts et taxes »);
- une diminution des reprises de provisions relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 112 M€ (mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par Enedis est in fine de 94 M€ en 2017 versus 104 M€ en 2016 et apparaît dans la rubrique «Autres charges d'exploitation»;
- une diminution de la reprise de provision pour renouvellement à hauteur de 32 M€.

#### Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

**Autres produits divers** sont de 302 k€ en 2017, en diminution de 92 k€ par rapport à 2016 (394 K€), soit-23,4%.

Au niveau national, on observe une baisse globale de 75 M€ des autres produits divers qui passent de 179 M€ à 104 M€. Cette baisse s'explique par l'enregistrement en 2016 de la conclusion d'un litige fournisseur, ainsi que par le dé-mixtage des activités Enedis et GrDF qui entraîne une baisse des facturations à GrDF.

#### **RUBRIQUE CHARGES**

Le montant total des charges est de 33.003 k€ en 2017, en diminution de 146 k€ par rapport à 2016 (33.149 k€), soit-0,4%.

#### Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

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

#### Accès réseau amont

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 4.591 k€ en 2017, en augmentation de 280 k€ par rapport à 2016 (4.310 k€), soit +6,5%.

Cette évolution reflète la tendance observée à la maille nationale (+ 5%).

Les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'Enedis s'élèvent à 3.559 M€ en 2017, en augmentation de 182 M€ par rapport à 2016 (3.376 M€). Cette hausse est majoritairement due à un effet prix lié à l'indexation du TURPE 5 Transport (+ 6,76% au 1<sup>er</sup> août 2017).

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

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

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

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

#### Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 1.461 k€ en 2017, en baisse de 83 k€ par rapport à 2016 (1.544 k€), soit-5,4 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'Enedis s'élèvent à 942 M€ en 2017, en baisse de 98 M€ par rapport à 2016 (1 040 M€), soit – 9 %.

Ces achats d'énergie, dont la couverture est effectuée sur plusieurs années, bénéficient d'un effet prix favorable lié à la baisse des prix de marché au regard des dernières années. Néanmoins, les achats sont impactés par la consommation des certificats de capacité (57 M€)\*.

\*Le mécanisme d'obligation de capacité est entré en vigueur à compter du 1er janvier 2017. Ce dispositif, qui vise à garantir la sécurité d'alimentation électrique français, impose que les fournisseurs d'électricité et autres acteurs obligés disposent de certificats de capacité pour couvrir la consommation de leurs clients en période de pointe hivernale. Enedis, gestionnaire de réseau de distribution, est un acteur obligé tel que défini par la réglementation au titre des achats d'électricité non effectués directement auprès d'un fournisseur pour compenser les pertes.

#### Note 10 - Redevances de concession

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

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

#### Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

#### Autres consommations externes

Les autres consommations externes sont de 7.021 k€ en 2017, en diminution de 411 k€ par rapport à 2016 (7.432 k€), soit-5,5%.

Au niveau national cette rubrique augmente de + 12 %. Cette variation est notamment due à l'affectation de la contribution au Fond de péréquation de l'électricité (FPE) en « autres achats », qui était enregistrée les années précédentes à la rubrique « autres impôts et taxes » pour 55 M€.

La variation observée sur la concession est notamment due à trois postes :

- Les achats Serval sont en diminution de 608 k€, ainsi que la rubrique « travaux » pour 214 k€.
- Les autres achats, a contrario, sont en augmentation (+65,6%) suite au transfert sur cette rubrique de la contribution FPE

#### Impôts, taxes et versements assimilés

Les impôts, taxes sont de 1.141 k€ en 2017, en diminution de 105 k€ par rapport à 2016 (1.246 k€), soit-8,4%.

#### Note 12 - Contribution au CAS FACÉ

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

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

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

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

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

**La contribution au CAS FACÉ** est restée relativement stable à-4,6%, la tendance nationale se situant à-0.3 %

#### Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- Cotisation foncière des entreprises (CFE) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les locaux, terrains, postes sources...) ;
- Imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés ;
- Taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF): ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les bâtiments, terrains, postes sources...);

• Contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata de son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national.

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

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

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

La variation de-9,8% (soit-89 k€) observée s'agissant des **autres impôts et taxes**, est sensiblement identique à celle observée au niveau national (- 9 %) principalement due au changement d'affectation de la contribution au FPE (cf. rubrique « autres consommations externes »).

#### Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

#### Charges de personnel

Au niveau national les charges de personnel sont en légère augmentation : + 2% par rapport à l'année 2016.

Au niveau de la concession, les charges de personnel sont de 6.651 k€ en 2017, en augmentation de 1.321 k€ par rapport à 2016 (6.519 k€), soit +2,0%.

#### **Dotations d'exploitation**

La variation de cette rubrique ressort à-250 k€ à la maille de la concession (8.451 k€ en 2017 pour 8.701 k€ en 2016) soit-2,9%.

#### Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

**La dotation aux amortissements** est de 5.038 k€ en 2017, en augmentation de 327 k€ par rapport à 2016 (4.711 k€), soit +6,9%, en lien avec l'évolution du parc immobilisé.

#### Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

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

**La dotation aux provisions pour renouvellement** est de 414 k€ en 2017, en baisse de 213 k€ par rapport à 2016 (627 k€).

#### Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

**Les autres dotations d'exploitation** sont de 2.999 k€ en 2017, en diminution de 364 k€ par rapport à 2016 (3.364 k€) soit-10,9%.

#### Note 18 - Autres charges

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

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

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

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

#### Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation sont de 1.153 k€ en 2017, en augmentation de 142 k€ par rapport à 2016 (1.011 k€), soit +14%.

Au niveau national la rubrique passe de 457 M€ à 522 M€, soit une augmentation de 65 M€. Cette hausse est liée d'une part à l'impact des avoirs émis en faveur des fournisseurs d'énergie dans le cadre de l'irrécouvrabilité de la part acheminement (cf. commentaire rubrique Reprises sur amortissements et provisions) ; et d'autre part à la hausse des indemnités pour coupures de 32 M€ liée à l'importance des aléas climatiques du début de l'année 2017 (Egon, Kurt, Leiv, Marcel, Zeus...).

#### Note 19 - Charges centrales

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

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

#### **Charges centrales**

Les charges centrales sont de 1.568 k€ en 2017, en augmentation de 147 k€ par rapport à 2016 (1.421 k€), soit +10,3%.

Au niveau national la rubrique passe de 658 M€ à 704 M€, soit une augmentation de 46 M€.

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

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

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

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	18 293	-2	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	1 131	0	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Prestations	248	1	Au prorata du localisé	0,1%
Autres recettes	48	535	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Production stockée et immobilisée	3 105	1 336	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Reprise sur amortissements et provisions	246	1 299	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	31	0	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Dont autres types de reprises	0	33	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	215	0	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	1 265	Au prorata du nombre de clients	7,7%
Autres produits divers	0	302	Au prorata du nombre de clients	7,7%

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la cl principale appliqué pour la répartitio (en %
Accès réseau amont	0	4 591	Au prorata des consommations	5,79
Achats d'énergie	0	1 461	Au prorata des consommations	5,79
Redevances de concession	966	0	Non applicable	
Matériel	1 828	1 284	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	6,6
Travaux	936	32	Au prorata du nombre de clients	7,7
Informatique et télécommuications	0	552	Au prorata du nombre de clients	7,7
Tertiaire et prestations	0	1 306	Au prorata du nombre de clients	7,7
Bâtiments	0	785	Au prorata du nombre de clients	7,7
Autres achats	64	234	Au prorata du nombre de clients	7,7
Contribution au CAS FACÉ	322	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	4,9
Autres impôts et taxes	433	386	Au prorata du nombre de clients	7,7
narges de personnel	1 196	5 455	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	8,2
Dotation aux amortissements DP	5 038	0	Au prorata du nombre de clients	7,7
Dont amortissement des finance- ments du concessionnaire	3 431	0	Au prorata du nombre de clients	7,7
Dont amortissement des finance- ments de l'autorité concédante et des tiers	1 607	0	Au prorata du nombre de clients	7,7
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	7,7
Dotation aux provisions pour renouvel- lement	414	0	Au prorata du nombre de clients	7,7
Autres dotations d'exploitation	0	2 999	Au prorata du nombre de clients	7,7
itres charges	335	818	Au prorata du nombre de clients	7,7

<sup>\*</sup> 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)	
	2017
Produits	409
Charges	480
Produits - charges	-71

# 4.1.3. Perspectives d'évolution des grandes rubriques de charges et de produits du concessionnaire dans le cadre tarifaire en vigueur

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

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

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

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

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

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

## 4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

Certains autres ouvrages (notamment ouvrages de branchement et comptage hors Linky) ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

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

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	102 241	39 187	63 053	135 970	16 847
Dont aérien	24 151	16 698	7 452	46 996	15 487
Dont souterrain	78 090	22 489	55 601	88 974	1 360
Canalisations BT	102 967	36 675	66 293	127 443	311
Dont aérien	22 946	13 484	9 462	36 792	134
Dont souterrain	80 021	23 190	56 830	90 651	177
Postes HTA/BT	18 797	9 750	9 048	24 661	547
Transformateurs HTA/ BT	7 682	3 631	4 051	10 205	1 036
Compteurs Linky	326	7	319	326	0
Autres biens localisés	7 952	3 002	4 950	8 357	174
Branchements/ Colonnes montantes	25 518	8 992	16 526	31 004	1 664
Comptage	5 362	3 421	1 941	5 362	0
Autres biens non localisés	596	272	324	599	3
Total	271 441	104 937	166 504	343 927	20 583

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

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

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

#### MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

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

			Ammouto		
	Valeur brute au 01/01/2017 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute at 31/12/201
Canalisations HTA	97 990	4 057	535	-342	102 24
Dont aérien	23 502	930	0	-282	24 15
Dont souterrain	74 488	3 127	535	-60	78 09
Canalisations BT	98 802	1 015	3 376	-226	102 96
Dont aérien	22 834	90	187	-165	22 94
Dont souterrain	75 968	925	3 189	-61	80 02
Postes HTA/BT	17 914	948	82	-146	18 79
Transformateurs HTA/ BT	7 471	279	54	-122	7 68
Compteurs Linky	0	326	0	-1	32
Autres biens localisés	6 709	1 246	19	-22	7 95
Branchements/ Colonnes montantes	24 710	731	278	-201	25 51
Comptage	5 733	137	0	-508	5 36
Autres biens non ocalisés	640	127	-1	-171	59
Total	259 969	8 866	4 344	-1 737	271 4

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2016.

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.

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

#### SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

DROITS SUR LES OUVRAGES EXISTANTS (en k€) (concession)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	160 625	166 504	3,7%	
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	71 341	75 568	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)				
		2016	2017	Variation (en %)
Amortissement du financement concédant (compte 229541)	du	27 318	28 426	4,1%

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€) (ce	ONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	116 602	119 362	2,4%

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€) (conce	ESSION)	
	2016	2017
Provision	21 256	20 583

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

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

#### 4.3. Les flux financiers de la concession

#### LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

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

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

MONTANT DE LA PART R1 (en €) (concession)			
	2016	2017	Variation (en %)
Part R1	391 152	396 618	1,4%

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

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

MONTANT DE LA PART R2 (en €) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Part R2	571 305	569 363	-0,3%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par Enedis (*voir ci-après*). Corrélativement, depuis l'exercice 2010, la part R2 de la redevance est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

#### LA PART COUVERTE PAR LE TARIF (PCT)

Les montants de PCT, versés par Enedis au cours de l'exercice 2017 pour la concession, ont fait l'objet de bordereaux adressés au Facé.

Le Facé a payé au titre de la nouvelle convention signée en 2017, «à titre d'expérimentation» au choix fait par le SDEE 48.

#### LES AIDES À L'ÉLECTRIFICATION RURALE DANS LE CADRE DU CAS FACÉ

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par Enedis, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2017 à votre département est le suivant :

DÉPARTEMENT		
Montant (en k€)		1 095

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2017 s'est élevé à 353,7 M€.

#### 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.

Une nouvelle convention a été signée en 2017. Elle évolue positivement pour le SDEE 48 à 2 niveaux :

- le montant annuel de la participation par Enedis est passé de 120 000 à 150 000 €, soit + 30 000 €/an
- la durée de la convention a été étendue de 2 à 3 ans (de 2017 à 2019), afin de répondre à la demande du SDEE 48 de pouvoir mieux étaler dans le temps les projets des communes au regard du délai plus long des subventions à obtenir, l'enfouissement du réseau public d'électricité étant bien souvent complété d'autres réseaux (EP, télécom...) ; au final le SDEE 48 a vu sa dotation sécurisée de la part d'Enedis en passant de 240 000 à 450 000 € et sur un temps augmenté du tiers avec une année en plus.

MONTANT DE LA PARTICIPATION (EN €) CONCESSION	ON		
	2016	2017	Variation (en%)
Article 8 "Travaux environnement"	120 000	150 000	+ 25%

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

#### LES PARTENARIATS ET LES CONVENTIONS SPECIFIQUES

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques avec des communes.

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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	116
2. La liste détaillée des travaux réalisés en	2017 <b>124</b>
3. Vos interlocuteurs chez Enedis	128

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

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

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

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 406 756	1 456 724	3,6%
Réseau torsadé	2 465	2 465	0,0%
Réseau aérien nu	1 996 728	1 967 064	-1,5%
Réseau total aérien	1 999 193	1 969 529	-1,5%
Total réseau HTA	3 405 950	3 426 253	0,6%
Taux d'enfouissement HTA	41,3%	42,5%	2,9%

POSTES HTA/BT (en nb) (concession)			
	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	2 509	2 505	-0,2%
Postes situés dans une commune urbaine*	450	462	2,7%
Total postes HTA/BT	2 959	2 967	0,3%
Dont postes sur poteau	1 573	1 542	-2,0%
Dont postes cabines hautes	67	63	-6,0%
Dont postes cabines basses	186	186	0,0%
Dont autres postes	1 133	1 176	3,8%

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

RÉSEAU BT (en m) (concession)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 089 230	1 120 847	2,9%
Réseau torsadé	1 281 877	1 273 598	-0,6%
Réseau aérien nu	73 833	70 136	-5,0%
Dont fils nus de faibles sections	39 947	38 465	-3,7%
Réseau total aérien	1 355 710	1 343 734	-0,9%
Total réseau BT	2 444 940	2 464 581	0,8%
Taux d'enfouissement BT	44,6%	45,5%	2,1%

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)		
	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	116	115
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	3

<sup>\*</sup> 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	768	499	587
≥ 10 ans et < 20 ans	342	510	368
≥ 20 ans et < 30 ans	532	685	466
≥ 30 ans et < 40 ans	788	328	666
≥ 40 ans	996	442	880

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 2017

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

CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE (en m) (CONCE	SSION)	
	2016	2017
Souterrain	23 361	51 046
Torsadé	0	0
Aérien nu	628	164
Total	23 989	51 210
Dont pour information		
Extension	881	5 625
Renouvellement*	1 121	2 112
Renforcement	21 987	43 473

<sup>\*</sup> 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) (con	CESSION)	
	2016	2017
Souterrain	3 566	5 541
Torsadé	1 803	1 364
Aérien nu	0	0
Total	5 369	6 905
Dont pour information		
Extension	1 872	1 723
Renouvellement*	2 177	2 386
Renforcement	1 320	2 796

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

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

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

COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,7	3,8	3,4%
Dont réseau aérien	2,1	2,3	10,6%
Dont réseau souterrain	0,4	0,4	-20,5%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	2,1	3,4	65,3%
Dont réseau aérien	0,6	1,0	70,1%
Dont réseau souterrain	0,3	0,4	11,6%
Nombre de coupures sur incident réseau	514	522	1,6%
Longues (> à 3 min)	177	216	22,0%
Brèves (de 1 s à 3 min)	337	306	-9,2%

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

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	369	379	2,7%
Nombre sur réseau BT	102	134	31,4%
Nombre sur réseau HTA	267	245	-8,2%
Temps moyen	29	24	-18,4%

#### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	2 550	4 498	76,4%
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1 685	3 945	134,1%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	842	1 082	28,5%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	11 548	15 122	30,9%
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	8 607	12 130	40,9%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 159	4 850	53,5%

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

#### La fréquence des coupures

FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,8	2,1	15,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	5,0	5,1	2,7%

#### LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)		
	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	0,5%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	3,9%	6,5%

#### 1.2. Le raccordement des clients

#### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (	CONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	424	383	-9,7%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	392	346	-11,7%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	2	3	50,0%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	30	34	13,3%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	6	8	33,3%
En HTA	2	1	-50,0%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	432	392	-9,3%

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

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

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en	jours calendaires) (conces	SION)	
	2016	2017	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	66	65	-1,8%

#### L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

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

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

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (concession)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Taux de devis envoyés dans les délais	69,6%	66,1%	-4,9%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	47	52	10,1%	

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (concession)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	58,8%	79,5%	35,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	31	32	2,0%

#### LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Raccordements sans adaptation de réseau	18	31	72,2%	
Raccordements avec adaptation de réseau	1	13	-	





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

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements de plus de 20 k€ réalisés par Enedis en 2017.

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

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

Les investissements importants dédiés aux raccordements

INVESTISSEMENTS 2017 RACCORDEMENTS, AFFAIRES DE + DE 20 K€				
Communes	Libellé de l'Affaire	Finalité CRAC	Montant Concession (en k€)	Affaire
BADAROUX (48)	GAL/ZAC-HTA-LANGUEDOC ROUSSILLON AMENAGEMENT-PRAE CHAPTAL-BADAROUX	Raccordement des consommateurs et producteurs	258,5	DE26/009101
MENDE (48)	GAL/C5I/CER 48/COUMBO DE LA PAOUSETTO/MENDE	Raccordement des consommateurs et producteurs	54	DE26/008031
BADAROUX (48)	PCT EXT PRAE J.A. CHAPTAL, Pompage, Chenil	Raccordement des consommateurs et producteurs	39,54	DE26/013148
JAVOLS (48)	MAC/1512_BRUEL	Raccordement des consommateurs et producteurs	32,32	DE26/012421
BADAROUX (48)	MAC/BRAJON III	Raccordement des consommateurs et producteurs	31,12	DE26/013776
LA MALENE (48)	GAL/MONT BLANC 5	Raccordement des consommateurs et producteurs	28,9	DE26/013784
LACHAMP (48)	MAC/MONT BLANC 15	Raccordement des consommateurs et producteurs	25,09	DE26/013446
RECOULES-DE-FUMAS (48)	MAC/Mont Blanc 10	Raccordement des consommateurs et producteurs	24,13	DE26/014517
HURES-LA-PARADE (48)	PCT EXT HT/ BT MOULIN DE LA BORIE	Raccordement des consommateurs et producteurs	21,8	DE26/014777
Total			515,4	

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

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

#### Les investissements importants dédiés à la performance des réseaux

INVECTICCEMENTO 0047 DÉDIÉC À L	A PERFORMANCE DU RÉSEAU POUR LES AFFAIRES DE + DE 20 K€
INVESTISSEMENTS 2017 DEDIES AT	A PERFURMANCE DU RESEAU POUR LES AFFAIRES DE + DE 70 KF

Communes	Libellé de l'Affaire	Finalité CRAC	Montant Concession (en k€)	Affaire
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	MONASTIER (LE) Renouvellement Poste	Modernisation	552,39	DE26/005893
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	MONASTIER Remise à niveau du CC PSAA	Modernisation	420,75	DE26/005891
MENDE (48)	Pose de SIGFOX - Lozère	Modernisation	339,52	DE26/015310
LE COLLET-DE-DEZE (48)	COLLET DE DEZE Réhabilitation du poste	Modernisation	299,33	DE26/014550
LE MALZIEU-VILLE (48), SAINT-LEGER-DU-MALZIEU (48)	BER-HTAS- LE MALZIEU-VILLE	Climatique	265,13	DE26/008543
LE COLLET-DE-DEZE (48)	COLLET DE DEZE Renouvellement CC en PCCN	Modernisation	263,13	DE26/014551
LA FAGE-MONTIVERNOUX (48), FAU-DE-PEYRE (48)	GAL/SAINT CHELY-RIEUTORT-PAC FAU DE PEYRE	Climatique	261,33	DE26/013243
SAINT-MARTIN-DE-BOUBAUX (48)	DEP COLLET ST MARTIN DE BOUBAUX	Modernisation	206,48	DE26/002372
SAINTE-ENIMIE (48)	DAL/TARNO-Ste.Eni Liaison Tarnon-Monastier	Modernisation	173,51	DE26/008498
AUROUX (48), LANGOGNE (48), ROCLES (48)	B10 DEPART ROCLES	Climatique	151,85	DD28/007328
CUBIERES (48)	MENDE-MT LOZERE-Maintenance lourde-Dériv P16 Montredon	Modernisation	146,02	DE26/014884
MEYRUEIS (48)	DAL/TREVES-Meyrueis-Maintenance lourde-Chantier LES OUBRETS	Modernisation	128,72	DE26/009463
SAINT-PRIVAT-DE-VALLONGUE (48)	DEP FARELLE St ANDRE DE LANCIZE	Climatique	99,13	DE26/002377
MEYRUEIS (48)	TREVES-Valbelle-Maintenance lourde-Chantier Salvinsac	Modernisation	80,08	DE26/009464
SAINTE-CROIX-VALLEE-FRANCAISE (48)	DAL/TARNON-B.CEVE-Maintenance lourde-Dériv P18 Fares	Modernisation	78,53	DE26/014885
LANGOGNE (48)	BRIPS03/CA/LANGOGNE/Passage NC	Modernisation	70,31	DD28/000141
SAINT-MICHEL-DE-DEZE (48)	DEP FARELLE ST MICHEL DE DEZE	Climatique	69,02	DE26/002370
AUMONT-AUBRAC (48)	DAL/SSAPC-AUMONT-Restruc AUMONT AUBRAC	Modernisation	68,69	DE26/013246
BALSIEGES (48)	DAL/MENDE-BARJAC-Restruct Bourg Balsieges	Modernisation	68,26	DE26/008493
RIMEIZE (48)	SAINT CHELY-ST ALBAN-Maintenance lourde-Dériv Crouzet	Modernisation	61,34	DE26/014881
SAINT-GERMAIN-DU-TEIL (48)	DAL/MONASTIER-TRELAN-Maintenance lourde-Dériv P23 Combret	Modernisation	49,75	DE26/014886
MAS-D'ORCIERES (48)	DAL/MENDE-MT LOZERE-Maintenance lourde-Dériv P4 Servies	Modernisation	48,82	DE26/014883
BARRE-DES-CEVENNES (48), GABRIAC (48), MOLEZON (48), LE POMPIDOU (48), SAINTE-CROIX-VALLEE-	DAL/TARNO-B.CEVE PAC AVP Barre des Cévennes	Climatique	41,31	DE26/008503
LE COLLET-DE-DEZE (48)	TRI/2FESC-Collet PAC AVP St Andéol	Climatique	39,14	DE26/008502
BARJAC (48)	GAL/MENDE-BARJAC-Restruct Bourg Barjac	Modernisation	37,85	DE26/008488
LE COLLET-DE-DEZE (48)	COLLET DE DEZE Remplacement TR	Renforcement	35,59	DE26/009042
CHANAC (48)	GAL/MONASTIER-CHANAC-Restruc Chanac	Renforcement	34,27	DE26/008501
MEYRUEIS (48)	DAL/TREVES-Meyrueis-Maintenance lourde-Chantier Ferrussac	Modernisation	32,56	DE26/009462
MARVEJOLS (48)	DAL/UR/Renouv BT poste 48092P0008 EGLISE à MARVEJOLS	Modernisation	28,82	DE26/011183
LE MASSEGROS (48)	GAL/MALTEN SEVERAC suppression PR MASSEGROS	Modernisation	28,22	DE26/000657
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	GAL/ER/Renouv CH poste 48099P0003 MONASTIER-SUD (LE) à LE MONASTIER-PIN-MORIES	Modernisation	27,24	DE26/012064
CASSAGNAS (48)	DEP FARELLE CASSAGNAS -	Climatique	26,27	DE26/002367
MENDE (48)	MAC/UR/Renouv BT poste CHATEAU DE RIEUCROS 48095P0128 à MENDE	Modernisation	24,96	DE26/012038
LANGOGNE (48)	RENOUV TAB HTA et BT Poste Malaval à Langogne	Modernisation	20,87	DD28/011226
LES MONTS-VERTS (48)	TRI ER/Renouv CH poste 48012P0001 ARCOMIE à LES MONTS-VERTS	Modernisation	20,38	DE26/009683
Total			4299,57	

## 2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Les investissements importants dédiés aux exigences environnementales et réglementaires sur les réseaux HTA, BT et les postes

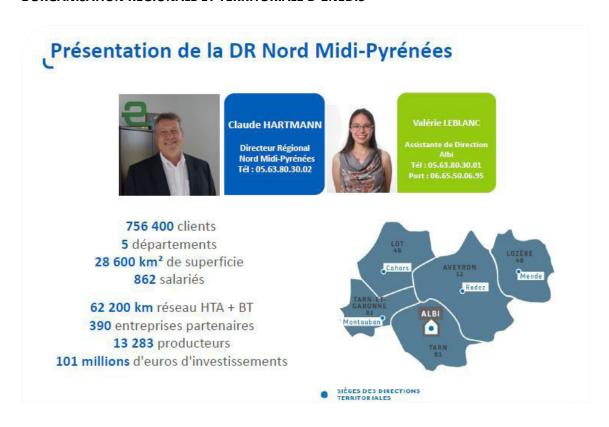
Communes	Libellé de l'Affaire	Finalité CRAC	Montant Concession (en k€)	Affaire
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	MONASTIER (LE) MALTEN TR311 & TR312	Sécurité et obligations réglementaires	332	DE26/005890
MENDE (48)	Amélioration des Terres 2017 - LOZERE	Sécurité et obligations réglementaires	191,63	DE26/016103
LANGOGNE (48)	Malten LANGOGNE TR311&312	Sécurité et obligations réglementaires	77,86	DD28/005672
LANGOGNE (48)	BRIPS03/CA/LANGOGNE/DEPLACEMENTTR312	Modifications d'ouvrages à la demande de tiers	67,12	DD28/000828
LE COLLET-DE-DEZE (48)	COLLET DE DEZE MALTEN TR 111	Sécurité et obligations réglementaires	62,01	DE26/014552
SAINT-CHELY-D'APCHER (48)	GAL/DO/Pont de Chapouillet/St Chely d'Apcher	Sécurité et obligations réglementaires	47,6	DE26/014826
LE MONASTIER-PIN-MORIES (48)	MALTEN au PS de MONASTIER - HTA AMEPS	Sécurité et obligations réglementaires	46,82	DE26/010083
BELIN-BELIET (33), GRAMAT (46), SALVIAC (46), PIED-DE- BORNE (48), LE COLLET-DE-DEZE (48), SAINT-GAL (48), SAINT-ROME-DE-DOLAN (48), LE VAUROUX (60), LINTHAL (68), MOOSCH (68), SOULTZEREN (68), BOISMONT (80)	EnR_Affaires Source_Bernard TESTUT	Environnement (article 8, intégration des ouvrages)	36,25	DB25/ENR130
LANUEJOLS (48)	ART 8 DISSIMULATION DU BOURG	Environnement (article 8, intégration des ouvrages)	35,64	DE26/012431
LE MASSEGROS (48)	ART 8 DISSIM HTAS POSTE GENDARMERIE	Environnement (article 8, intégration des ouvrages)	35,28	DE26/013858
CHAULHAC (48)	MAC/DO/RTE-Le Soul-CHAULHAC	Modifications d'ouvrages à la demande de tiers	34,3	DE26/013911
SAINT-PRIVAT-DU-FAU (48)	Mac/DO/RTE-Coutarelle-ST PRIVAT DU FAU	Modifications d'ouvrages à la demande de tiers	31,93	DE26/013918
JULIANGES (48)	MAC/DO/RTE-La Brugere-JULIANGES	Modifications d'ouvrages à la demande de tiers	30,24	DE26/013914
VILLEFORT (48)	VRE029 DO HTA MR BACQUE VINCENT	Modifications d'ouvrages à la demande de tiers	27,94	DB25/017077
SAINT-ETIENNE-DU-VALDONNEZ (48)	DAL/DO-FAYET-VARAZOUX-STETIENNE DU VALDONNEZ	Sécurité et obligations réglementaires	27,57	DE26/015711
SAINT-SYMPHORIEN (48)	BRIPS03/CA/ANCELPONT/AJOUT TR	Sécurité et obligations réglementaires	23,05	DD28/008536
LE COLLET-DE-DEZE (48)	GAL/COLLET-TSA-Modif Racc P40 Saunier-TSA	Sécurité et obligations réglementaires	21,22	DE26/015109





## 3. Vos interlocuteurs chez Enedis

#### L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS



#### LES INTERLOCUTEURS TERRITORIAUX SUR LA LOZERE

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS				
Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone	Courriel	
Francis POIRIER	Directeur Territorial Lozère	04 66 49 62 11	francis.poirier@enedis.fr	
Suzanne PONS	Assistante	05 65 67 67 00	suzanne.pons@enedis.fr	
Denis BRENGUES	Interlocuteur Privilégié	04 66 49 62 13	denis.brengues@enedis.fr	
Daniel JOUBERT	Interlocuteur Privilégié	04 71 05 82 23	daniel.joubert@enedis.fr	
Laurent BORDARIER	Interlocuteur Privilégié	04 66 62 42 96	laurent.bordarier@enedis.fr	

#### Vos interlocuteurs

## Vos interlocuteurs privilégiés Enedis en Lozère



Francis POIRIER
Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées
Directeur Territorial Lozère
04 66 49 62 11 / 06 19 32 13 43
francis.poirier@enedis.fr



Suzanne PONS
Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées
Assistante
05 65 67 67 00
suzanne.pons@enedis.fr



#### Zones d'intervention de vos interlocuteurs en Lozère

(repérables aux codes couleurs)





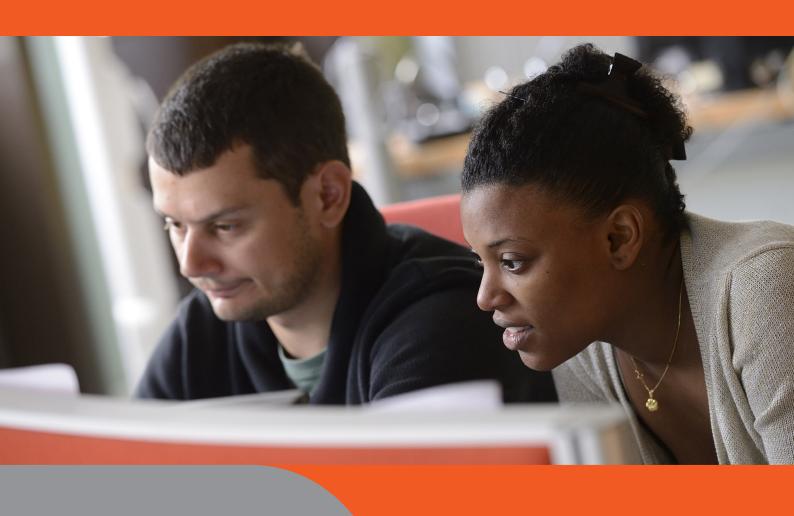
Denis BRENGUES
Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées
Interlocuteur Privilégié
04 66 49 62 13 / 06 74 98 62 87
denis.brengues@enedis.fr



Daniel JOUBERT
Direction Régionale Auvergne
Interlocuteur Privilégié
04 71 05 82 23 / 06 66 25 65 81
daniel.joubert@enedis.fr



Laurent BORDARIER
Direction Régionale Languedoc-Roussillon
Interlocuteur Privilégié
04 66 62 42 9 6/06 21 20 48 29
laurent.bordarier@enedis.fr



COMPTE-RENDU
DE L'ACTIVITÉ
D'EDF POUR LA
FOURNITURE
D'ÉLECTRICITÉ
AUX TARIFS
RÉGLEMENTÉS DE
VENTE SUR VOTRE
TERRITOIRE



#### SOMMAIRE

<b>1.</b> Faits marquants 2017 et perspectives 2018	132
<ul><li>1.1. Les faits marquants 2017</li><li>1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018</li></ul>	132 142
2. Les clients de la concession	146
<ul><li>2.1. Les tarifs réglementés de vente</li><li>2.2. Les caractéristiques des clients de la concession</li></ul>	146 151
3. La qualité du service rendu aux clients	154
<ul> <li>3.1. La satisfaction des clients</li> <li>3.2. Les conditions générales de vente</li> <li>3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique</li> <li>3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider a leur consommation</li> <li>3.5. La facturation des clients</li> <li>3.6. Le traitement des réclamations des clients</li> </ul>	154 158 160 à maîtriser 166 170
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engage d'EDF	ments <b>180</b>
<ul> <li>4.1. L'aide au paiement des factures</li> <li>4.2. L'accompagnement des clients démunis</li> <li>4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie el l'amélioration de l'habitat</li> </ul>	180 183 et de 188
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées pa	ar EDF <b>191</b>
5. Les éléments financiers de la concession	192
<b>5.1.</b> Le chiffre d'affaires <b>5.2</b> . Les coûts commerciaux	192 193

## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## 1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018

#### 1.1. Les faits marquants 2017





## UN NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION ÉTABLI EN CONCERTATION ENTRE LA FNCCR, FRANCE URBAINE, ENEDIS ET EDF

La FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF ont établi un nouveau modèle national de contrat de concession, modernisé, adapté au cadre législatif et réglementaire, favorisant la qualité des relations entre concessionnaire et concédant et permettant aux parties prenantes d'inscrire le service concédé dans la transition énergétique.

Deux nouveaux chapitres figurent au sommaire du nouveau modèle de cahier des charges :

- les engagements environnementaux et sociétaux du concessionnaire, avec, en particulier, l'accompagnement des clients de la concession pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations et leurs factures;
- la communication des données relatives à la concession en cohérence avec le cadre réglementaire, avec notamment la proposition d'une dématérialisation du CRAC : le compte-rendu d'activité est d'ores et déjà accessible à partir d'un « espace AODE » privé et sécurisé.

Ce nouveau modèle améliore par ailleurs la description des principaux engagements d'EDF au bénéfice des clients de la concession.

L'accord-cadre, signé le 21 décembre 2017 par la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF, recommande le recours à ce nouveau modèle pour la signature des contrats de concession à compter de 2018.



#### L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2017

Le  $1^{\rm er}$  août 2017 est entrée en vigueur l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) — délibérations du 6 et 20 juillet 2017 — et acceptée par les ministres compétents — décision

du 27 juillet 2017.

Ce mouvement tarifaire se traduit par une hausse moyenne de 1,7% HT pour les clients au Tarif Bleu. Le détail de cette évolution et l'impact sur la facture des clients sont présentés en 2.1.

À noter : deux recours ont été introduits par des fournisseurs concurrents d'EDF devant le Conseil d'État contre la décision ministérielle précitée.



#### EDF PRIMÉE POUR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT

Le palmarès de la  $13^{\rm e}$  édition du Podium de la Relation Client 2017 BearingPoint-TNS Sofres a été décerné le  $1^{\rm er}$  mars 2017 au Ministère de l'Économie et des Finances.

EDF a remporté, pour la seconde année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client, dans la catégorie « Entreprises de service ». Pour BearingPoint : « EDF gagne le premier prix Entreprise

de service pour la deuxième année consécutive. (...) l'entreprise continue de marquer des points en améliorant ses qualités de réponse aux demandes des clients et ses capacités digitales. »

Comment les clients jugent-ils la qualité de leurs relations avec les grandes marques de leur quotidien ? Depuis 2003, le Podium de la Relation Client répond à cette question. Plus de 4000 clients interrogés par Kantar TNS donnent leur avis sur le degré de qualité de la relation qui les lie avec les entreprises dont ils sont clients. Onze secteurs d'activité sont comparés sur des critères de performance communs : assurance, automobile, banque, distribution spécialisée, entreprise de service, grande distribution, plateforme de l'économie collaborative, plateforme E-commerce, tourisme, transport et enfin service public.





Nos conseillers en région méditerranée au service de nos clients - Premier prix de la relation client pour la deuxième année consécutive





#### EN 2017, L'APPLI EDF & MOI S'ENRICHIT

L'appli EDF & MOI s'est enrichie en 2017 d'une nouvelle fonctionnalité : « Mon Fil d'Actu ».

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et qui ont donné leur consentement peuvent désormais suivre, sur l'appli EDF & MOI, leur consommation au jour le jour exprimée en euros et y trouver de nombreuses fonctionnalités et plusieurs contenus ludiques.

« Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application.

L'appli EDF & MOI a fait l'objet de plus de 4,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 30 millions de visites en 2017.



## CINQUIÈME PARTICIPATION D'EDF À « LA RELATION CLIENT EN FÊTE »

EDF a invité ses clients aux Journées Découvertes organisées dans le cadre de l'opération nationale « La Relation Client en fête » qui s'est

#### COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

déroulée du 2 au 6 octobre 2017.

Pour cette cinquième participation, EDF a innové en créant une plateforme d'inscription en ligne sur le site edfparticulier.fr, à partir de laquelle les clients ont pu s'inscrire dès l'été.

Les équipes d'EDF ont donné rendez-vous aux clients dans le Centre de Relation Clients le plus proche de leur domicile pour leur faire découvrir les coulisses du fournisseur et échanger avec eux sur leurs attentes et préoccupations. L'objectif était ainsi de permettre à chaque visiteur de partager son expérience client avec les conseillers d'EDF sur le parcours digital, les réclamations, les économies d'énergie et la satisfaction.



#### EDF à l'écoute des associations de consommateurs

Le 29 mai 2017, s'est tenue la troisième édition du « T'chat Conso », un rendezvous désormais bien installé entre les associations de consommateurs et le service Consommateurs d'EDF.

Le « T'chat Conso » se déroule en direct durant une heure, comme une émission de télévision. Il permet de créer un lien unique entre le Service Consommateurs d'EDF et les associations de consommateurs, de poser des questions en toute transparence et de réagir en direct. Cette année encore le format a séduit avec 285 connexions.



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

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 30 mai 2017 son rapport d'activité 2016. Le rapport met en évidence la bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible (nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100000 contrats de fourniture).

Dans cette édition, le MNE a insisté sur un sujet susceptible de dégrader la confiance des consommateurs dans le marché, dans un contexte de plus vive concurrence : « la recrudescence de mauvaises pratiques de démarchage de la part de certains fournisseurs ».

EDF met à la disposition de ses clients victimes de telles pratiques commerciales une adresse électronique dédiée. Des informations sont à la disposition des clients sur le site internet d'EDF: https:// particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/aide/arnaque-et-phishing.html.

Les clients peuvent par ailleurs informer de ces agissements la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes (DGCCRF) via le formulaire présent sur son site internet (www.economie.gouv.fr/courrier/4188).

Le rapport 2016 du MNE est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

#### EDF présente, comme chaque année, a plusieurs grands rendez-vous nationaux

EDF a été fidèle en 2017 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :

#### 78<sup>e</sup> Congrès de l'USH

EDF était présente au 78° Congrès de l'Union sociale pour l'habitat (USH)\* qui s'est tenu à Strasbourg du 26 au 28 septembre 2017.

À cette occasion, EDF a présenté son concept « Mon Appart Eco-Malin » : un espace mobile spécialement aménagé qui se déplace au cœur des territoires pour porter des actions de maîtrise de la consommation d'énergie (cf. 4).



Intérieur de 'Mon Appart Eco-Malin'

\* L'Union sociale pour l'habitat (USH) est l'organisation représentative du secteur HLM. Elle représente quelque 720 organismes HLM à travers cinq fédérations.



#### Congrès annuel de l'UNCCAS

EDF était présente au Congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Reims les 17 et 18 octobre 2017. EDF est intervenue en plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action ter-

ritoriale, et lors d'une conférence avec Claire Dutheillet, responsable du domaine Solidarité au sein de la direction Collectivités d'EDF. Cela a permis de témoigner de la réalité du travail mené sur le terrain entre EDF et les CCAS.

## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Confirmant leur volonté de poursuivre ce travail, EDF et l'UNCCAS ont renouvelé leur partenariat en signant, le 22 novembre 2017, une convention dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Fondée en 1926, l'UNCCAS est présidée par Joëlle Martinaux, adjointe au maire de Nice déléguée à la solidarité, aux affaires sociales et aux handicaps, vice-présidente du CCAS. L'UNCCAS est composée de plus de 4000 CCAS et CIAS adhérents (soit 6800 communes) dont l'action touche 70% de la population. L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5000 à 10000 habitants et plus de 2000 CCAS de communes de moins de 5000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer.



## EDF RENOUVELLE SES PARTENARIATS AVEC 3 ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a renouvelé en 2017 ses partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français. Depuis plusieurs années, EDF s'engage aux côtés des deux associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

Signatures avec Véronique Fayet, présidente du Secours Catholique-Caritas France, le 28 février 2017, et avec Julien Lauprêtre, président du Secours Populaire Français le 21 mars 2017.





#### Partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français

Les conventions de partenariat, signées par Jean-Pierre Frémont, directeur Collectivités d'EDF avec Véronique Fayet, présidente du Secours Catholique-Caritas France, le 28 février 2017 d'une part, et avec Julien Lauprêtre, président du Secours Populaire Français, le 21 mars 2017 d'autre part, prévoient la poursuite des actions engagées avec chacune des deux associations :

• Des formations pour les acteurs du Secours Catholique et du Secours Populaire afin d'améliorer l'information des personnes en difficulté sur le chèque énergie, les économies d'énergie, les programmes de rénovation solidaire ... EDF met également à la disposition des membres des deux associations un numéro de téléphone dédié, leur permettant d'entrer rapidement

- en contact avec les conseillers solidarité d'EDF, afin d'examiner des situations requérant une écoute privilégiée ;
- Des accompagnements personnalisés : EDF propose aux personnes identifiées par les associations une analyse de leur situation énergétique, ainsi que des conseils personnalisés (vérification que le contrat du client est adapté à sa consommation, conseils efficaces pour réduire les dépenses énergétiques, conseils sur les moyens de paiement ...).

#### Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

EDF a également renouvelé en 2017 un partenariat important, avec la Fondation Abbé Pierre. Ce partenariat vise à lutter efficacement contre la précarité énergétique en créant et réhabilitant des logements dits « très sociaux », donc à loyers très modérés (cf. Le programme « Toits d'Abord » en 4.3).



La poursuite du partenariat a été formalisée par une

convention signée le 17 mars 2017 par Christophe Robert, délégué général de la Fondation Abbé Pierre (ci-dessus, à droite), et Fabrice Gourdellier, directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.

#### ACTIONS D'EDF POUR LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE

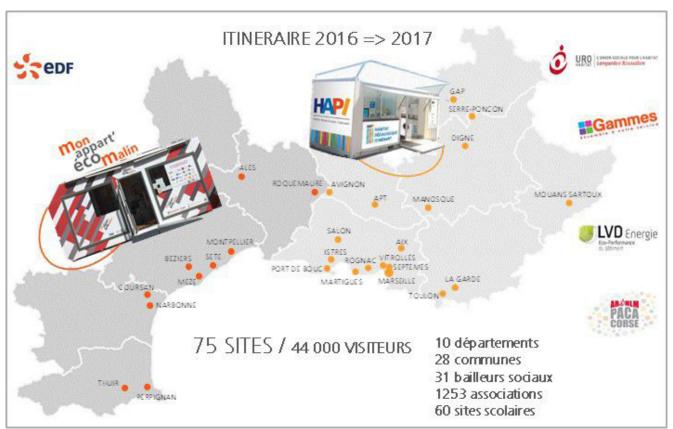
Rencontre régionale les 19 et 20 Septembre 2017 avec les structures de médiation sociale sur le territoire de Méditerranée Un moment privilégié de partage d'expérience avec nos partenaires chargés de



l'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique .



## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



BILAN 2017 REGION



DES HABITATS PEDAGOGIQUES ITINERANTS EN MEDITERRANEE

Le 6 décembre 2017, la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Languedoc et EDF Commerce Méditerranée se sont engagés, à travers une convention de partenariat, à aider les personnes en situation de fragilité sociale.

Le Crédit Agricole, dans sa démarche mutualiste et solidaire, développe le réseau des Points Passerelle qui proposent un accompagnement aux personnes confrontées à un évènement de vie les fragilisant

au point d'entraîner une exclusion sociale. Dans ce cadre, la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Languedoc a déployé sur son territoire un service gratuit d'écoute et de médiation dans le cadre d'un savoir-faire bancaire et financier, complété par un accompagnement humain.

Avec le dispositif « Points Passerelle » du Crédit Agricole Languedoc, **EDF souhaite renforcer la médiation en faveur de ses clients en situation de fragilité sociale afin de leur permettre de trouver des solutions et de les accompagner pour faire des économies d'énergie.** 

La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Languedoc et EDF ont décidé d'unir leurs efforts pour permettre aux foyers aux revenus modestes ou connaissant de graves difficultés financières de trouver des solutions à leurs dettes énergétiques et les aider à maîtriser leur consommation d'énergie.



#### LE CRAC: DÉSORMAIS AUSSI EN VERSION NUMÉRIQUE

Depuis 2017, le concessionnaire propose à ses autorités concédantes une version entièrement numérique du CRAC : copie conforme, quant à son contenu, du CRAC sur support papier ou en version PDF remis à l'autorité concédante par le concessionnaire.

Cette version numérique du CRAC, qui a été construite comme un « mini-site » internet, est adaptée à une consultation aussi bien sur smartphone et tablette que sur ordinateur.

EDF a rendu cette version numérique accessible à partir de l'espace AODE, privé et sécurisé, mis à la disposition de chacune des autorités concédantes sur : www.aode.edf.fr



Le FAPE EDF est le trait d'union entre les donateurs salariés et retraités des entreprises du groupe EDF et les acteurs de terrain afin de permettre la réalisation de projets pour l'insertion et l'emploi de

#### personnes en difficulté.

Le Fonds a pour objectif de contribuer au développement de l'emploi et de favoriser l'insertion professionnelle de personnes en difficulté. Le FAPE EDF soutient :

- Les structures d'insertion par l'activité économique (IAE) qui offrent à des personnes exclues du marché du travail un emploi salarié et un accompagnement social et professionnel les préparant ainsi à se réinsérer
- Le développement des services de proximité et services d'aide à la personne
- Les organismes d'aide à la création d'entreprises par des chômeurs

Le FAPE EDF attribue des subventions d'investissement à des projets concrets et innovants qui répondent aux besoins des personnes vulnérables face aux problèmes d'emploi

En 2017, le FAPE (Fond agir pour l'emploi) a soutenu en LARO :

- 37 TPE (Très petite entreprise) créées par des jeunes ou dans des Quartiers Prioritaires de la Ville
- 3 structures d'insertion par l'activité économique ou l'émergence de nouvelles structures sociales et solidaires



#### Laverie et boutique solidaires pour les habitants du quartier

La régie de quartier du carcassonnais créée en 1998, a pour objectif l'insertion des habitants en difficulté ainsi que la mise en place de toutes sortes d'actions visant à créer, développer ou renforcer le lien social et l'amélioration de la vie du quartier.

## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

L'ensemble de ces activités permet l'emploi de 84 salariés (71 ETP) dont 62 en insertion

Le FAPE EDF a été sollicité en 2017 à hauteur de 20 000 € pour cofinancer les aménagements et équipements qui permettront d'améliorer les conditions de travail.



L'objectif de l'association est la mise à l'emploi de personnes en grande difficultés sociales et/ou professionnelles issues de Pôle Emploi, du RSA, de la MLJ ou de Cap Emploi afin de participer à la lutte contre l'exclusion.

Durant leur parcours, les salariés bénéficient d'un accompagnement socio-professionnel afin d'améliorer leur situation (logement, santé, formation, mise en situation professionnelle dans une entreprise pour découvrir ou valider un métier...).

**L'ACI DU VALLESPIR** est spécialisé dans l'entretien des espaces naturels : débroussaillage, élagage, évacuation des déchets par brûlage ou déchetterie, entretien bords de rivières, voirie communale, plantations, petite maçonnerie, pose de clôtures,... pour le compte des collectivités, des Communautés de Communes du Vallespir et Haut-Vallespir, de la CCV et CCHV ainsi que de quelques syndicats (eau, pêche...)

Dans la cadre de son développement, le remplacement du camion, devenu vétuste, était indispensable. Ce nouvel investissement assure de meilleurs conditions de travail aux salariés.

#### Le FAPE EDF a été sollicité en 2017 à hauteur de 15 000 €.

Créée en 2014, **l'association pour la communication, les échanges et l'emploi (ACEE),** basée à Nimes, a une double utilité sociale.

Elle compte 2 chantiers d'insertion environnement (aménagement de la garrigue, restauration du petit patrimoine bâti et entretien des itinéraires multi-activités de Nîmes métropole) et 2 chantiers mobilité (remise en état de véhicule 4 roues et remises en état de 2 roues) pour la mise à disposition à des personnes bénéficiaires des minima sociaux ayant un emploi mais pas de moyens de locomotion. L'ACEE emploie 57 salariés (43 ETP) dont 46 salariés en parcours d'insertion au sein des chantiers

L'association souhaitait se doter d'un véhicule électrique destiné au déplacement à la demande.

Le FAPE EDF a été sollicité à hauteur 15 000 € pour cofinancer l'achat du véhicule électrique.

## 8 EME EDITION DES TROPHEES DES ASSOCIATIONS

La Fondation EDF souhaite mettre en lumière les petites et moyennes associations, actrices de terrain et ciment du vivre ensemble, qui portent des actions exemplaires en faveur des jeunes.

**Le Foyer rural Ponteilla Nyls, basée à Thuirs,** a été lauréat en 2017 et récompensé avec 5 000 euros attribués par la Fondation EDF



## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

#### 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018

## EDF POURSUIT L'ACCOMPAGNEMENT DE TOUS SES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

#### Un programme relationnel personnalisé :

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



Les informations sont accessibles sur : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

## La mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™ :

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

#### LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE



À l'issue d'une expérimentation menée en 2016-2017 sur quatre départements métropolitains (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), pour laquelle EDF s'est pleinement mobilisée, les pouvoirs publics ont confirmé en 2017 la généralisation du chèque énergie à compter de 2018.

Pour mémoire, le chèque énergie vient en remplacement du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz.

Plusieurs adaptations ont été nécessaires dans les systèmes d'informations et les processus du concessionnaire pour intégrer avec rigueur ce nouveau dispositif. Il s'agit non seulement de prendre en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires de la

concession mais également de mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation au profit des clients bénéficiaires.



## VERS DE NOUVELLES MODALITÉS DE COMPENSATION DES CONTRIBUTIONS AUX FONDS SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)

EDF contribue aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dans les territoires. En faisant la somme de toutes les contributions versées par EDF aux FSL dans les territoires, EDF est le 1<sup>er</sup> contributeur après les collectivités territoriales.

Les montants des contributions aux Fonds Solidarité Logement sont déterminés par les partenaires des fonds qui décident de contribuer financièrement ; ces montants ne sont pas fixés par la réglementation.

Les contributions aux FSL ont été éligibles, jusqu'en 2017 inclus, à une compensation publique dans la limite d'un plafond fixé par la réglementation à 20 % des charges de mise en œuvre du TPN. La suppression du TPN au profit du chèque énergie a nécessité la définition de nouvelles modalités de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux FSL.

À cet effet, le décret n°2016-850 du 28 juin 2016 dispose que la contribution du fournisseur d'électricité ouvrira droit, « dans la limite d'un pourcentage de leur contribution fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie, à une compensation égale au produit du nombre de ses clients résidentiels au 1<sup>er</sup> janvier de l'année considérée, titulaires d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères, par un montant fixé par le même arrêté ».

Les deux paramètres précités ont été fixés respectivement à 90 % et à 1 euro, par arrêté du 6 avril 2018 publié au Journal Officiel du 19 avril 2018.



### LES CONDITIONS D'ACCÈS DES CLIENTS À LEURS DONNÉES DE CONSOMMATION

L'article 18 de la loi NOME du 7 décembre 2010 (codifié à l'article L 224-9 du code de la consommation) a prévu un accès gratuit par les consommateurs à leurs données de

consommation. Comme annoncé par la loi, un décret pris après avis du Conseil national à la consommation (CNC) et de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) – décret n°2017-976 du 10 mai 2017 – a précisé les modalités d'accès aux données et aux relevés de consommation.

Ce texte avait également vocation à transposer certaines dispositions de la directive du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique (articles 9 à 11 et annexe VII relatifs à la facturation et à l'information).

## COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

#### Ce qui est désormais prescrit :

- les consommateurs de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA équipés de compteurs communicants Linky<sup>™</sup> doivent pouvoir accéder à leurs données de consommation via un espace sécurisé du site internet, l'espace Client pour EDF;
- doivent être mis à la disposition des clients : les index mensuels, la consommation mensuelle et annuelle, la puissance maximale, les factures émises et, le cas échéant, la courbe de charge et les données quotidiennes ;
- le droit à la portabilité a vocation à s'appliquer à ces données ;
- le consommateur doit pouvoir, en outre, via son espace Client, effectuer des demandes à l'attention du gestionnaire de réseau de distribution sur la collecte de la courbe de charge et la transmission de données à son fournisseur (index quotidien, consommation quotidienne, puissance électrique maximale...);
- le décret prévoit des liens hypertextes vers le site du gestionnaire de réseau, celui du médiateur national de l'énergie et l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



#### L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

En mai 2018 entre en application le règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ce nouveau règlement s'inscrit dans un contexte marqué par une digitalisation accrue de la société (l'usage et la circulation des données s'intensifient), des attaques de plus en plus nombreuses visant les données à caractère personnel et par une attention croissante des citoyens-consommateurs quant au niveau de protection des informations les concernant.

## Déjà sensibilisée à ces enjeux, EDF veille à la conformité de ses processus et systèmes d'informations aux dispositions de ce règlement européen, dont les points clés sont les suivants :

- le nouveau régime repose sur une logique de responsabilisation des acteurs, qu'ils soient « responsables de traitement » (donneurs d'ordre) ou sous-traitants. Tout organisme qui traite des données personnelles doit ainsi pouvoir justifier à tout moment de sa conformité aux obligations posées par le règlement (logique d' « accountability »);
- les droits des personnes sont renforcés: les entreprises ont l'obligation de recueillir explicitement et via un acte positif le consentement des personnes concernées pour de nombreux traitements et de leur offrir la possibilité de retirer facilement leur consentement à tout moment. Le règlement introduit un droit à la portabilité des données, c'est-à-dire la possibilité pour les personnes de récupérer une partie de leurs données dans un format standard. Les données peuvent ainsi être transmises facilement d'un système d'information à un autre, en vue de favoriser la concurrence;

- pour assurer la protection des données, les responsables de traitement ont l'obligation de notifier les failles de sécurité (destruction, perte, altération de données personnelles...) à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et, le cas échéant, aux personnes concernées;
- la nouvelle gouvernance interne de la protection des données repose sur un acteur clé : le délégué à la protection des données. Ce délégué, qui succède au Correspondant Informatique et Libertés (CIL), dont il reprend les attributions, est le véritable « chef d'orchestre » de la démarche permanente de mise en conformité. Ses missions consistent notamment à informer et conseiller l'organisme ainsi que ses employés, contrôler le respect du règlement européen, du droit national et des règles internes en matière de protection des données, coopérer avec l'autorité de contrôle et être le point de contact pour celle-ci ;
- le non-respect des obligations peut faire l'objet de sanctions pécuniaires renforcées par les autorités de contrôle (la CNIL en France) à hauteur d'un plafond de 20 millions d'euros ou, pour une entreprise (comme EDF), de 2% du chiffre d'affaires annuel mondial, voire 4% pour les infractions les plus graves.

Pour aller plus loin: www.cnil.fr



#### LA DÉFINITION PAR LA CRE D'UNE RÉMUNÉRATION DE LA GESTION DE CLIENTÈLE EN CONTRAT UNIQUE RÉALISÉE PAR LE FOURNISSEUR POUR LE COMPTE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Pour ses clients en contrat unique (cas des TRV), le fournisseur, interlocuteur privilégié du client, gère pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) une partie de la relation contractuelle de ce dernier avec les utilisateurs concernant l'accès aux réseaux publics de distribution (gestion des dossiers des utilisateurs, souscription et modification des formules tarifaires, accueil téléphonique, facturation et recouvrement des factures...).

La CRE a publié le 26 octobre 2017 les délibérations\* fixant d'une part la rémunération versée à l'ensemble des fournisseurs pour la gestion de clientèle en contrat unique selon la typologie de leurs clients, et d'autre part le montant de l'augmentation de la composante de gestion du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Globalement, la rémunération des fournisseurs dans leur ensemble est couverte par l'augmentation de la composante de gestion du TURPE.

\* : Délibérations de la CRE du 26 octobre 2017 n°2017-236 et 2017-239.

# 2. Les clients de la concession

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

#### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) (Art. L. 337-7 du code de l'énergie).

**Nota :** Pour mémoire, en application de l'article L. 337-9 du code de l'énergie, issu de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 (dite « loi NOME »), les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Le choix est ouvert à tous ces clients, pour leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA:

- de rester ou de revenir aux TRV (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients);
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

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

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

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

#### Les catégories et options tarifaires

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

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

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base;
- Heures Pleines / Heures Creuses;
- Tempo<sup>(1)</sup>;
- EJP<sup>(2)</sup>;
- Éclairage Public<sup>(3)</sup>.
- (1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.
- (2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.
- (3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

Nota: En application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie:

- les clients raccordés en Basse Tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

#### LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2017

Les TRV ont évolué le 1<sup>er</sup> août 2017, à la suite des délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) des 6 et 20 juillet 2017, confirmées par décision du 27 juillet 2017 des ministres en charge de l'Énergie et de l'Économie pour une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2017.

Ce mouvement tarifaire se traduit par une hausse moyenne de 1,7% HT (hors taxes et contributions) pour les clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel).

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution est la suivante :

- une hausse moyenne de 2,4% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse moyenne de 4,8% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

Ce mouvement tarifaire se traduit de façon différente selon les profils de consommation :

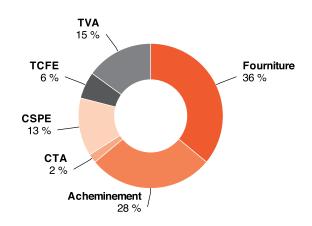
- pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,35% TTC, ce qui représente +11 euros TTC par an ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 0,5% HTVA, ce qui représente +6 euros HTVA par an.

#### Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- CTA: Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux). Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par cette contribution.
- **CSPE** : Acquittée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur, la contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE**: Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi. Les TCFE sont des accises, c'est-à-dire qu'elles sont uniquement basées sur la quantité d'électricité consommée. Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par ces taxes.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité. Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :
  - taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) ;
  - taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

Les taxes représentent au total et en moyenne 36% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel.

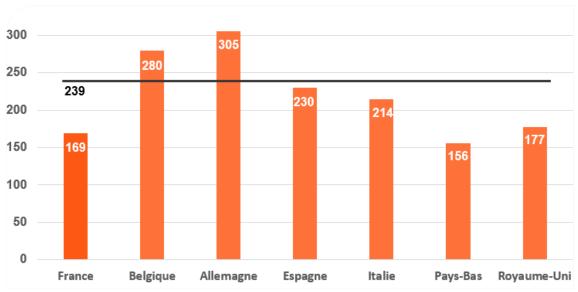
#### FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



Les ménages français paient leur électricité (toutes offres confondues et toutes taxes comprises) en moyenne 30% moins cher que dans les autres pays de la zone euro.

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,95 MWh par an estimée à partir des prix Eurostat S1 2017 : 169 €/MWh x 4,95 MWh = 837 € TTC / an.

### Prix TTC en € par MWh pour la clientèle résidentielle - Premier semestre 2017 (Tranche de consommation annuelle comprise entre 2,5 et 5 MWh)



Source : Données Eurostat S1 2017 publiées le 6 décembre 2017. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix zone euro.

#### À noter:

- La CRE a inclus dans ce mouvement tarifaire le solde du rattrapage tarifaire du déficit subi par EDF en 2012. À la suite de l'annulation par le Conseil d'État de l'arrêté tarifaire du 20 juillet 2012, l'arrêté tarifaire rectificatif publié le 31 juillet 2014 au *Journal officiel* n'avait pas permis de couvrir l'intégralité des coûts constatés *a posteriori* au titre de l'année 2012, ce qui avait entraîné la persistance d'un déficit sur cette période. Le rattrapage d'une première partie de ce déficit a été inclus dans le niveau du Tarif Bleu résidentiel du 1<sup>er</sup> août 2016.
- Les évolutions moyennes mentionnées ci-dessus au titre du mouvement tarifaire ne tiennent pas compte de la régularisation tarifaire réalisée en 2017 à la suite des décisions du Conseil d'État. Ce dernier a annulé, le 15 juin 2016, d'une part, l'arrêté tarifaire du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des TRV au 1<sup>er</sup> août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre

part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1<sup>er</sup> novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu et +3,7% pour le Tarif Vert).

À la suite de ces annulations, deux arrêtés de régularisation tarifaire ont été publiés au *Journal officiel* le 2 octobre 2016, le premier couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> août 2014 et le 31 octobre 2014, le second couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> novembre 2014 et le 31 juillet 2015.



**EDF** a mis une information détaillée à la disposition des clients sur son site internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/comprendre-facture/regularisation-tarifaire.html

### 2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2017.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA (pour mémoire, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016).

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

#### Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients*	61 341	60 484	-1,4%
Énergie facturée (en kWh)	259 275 732	251 490 023	-3,0%
Recettes (en €)	27 559 876	27 184 661	-1,4%

<sup>\*</sup> 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	DΠ (CONCESSION)		
	2016	2017	Variation (en %)
Base	35 539	35 048	-1,4%
HP-HC	19 214	18 973	-1,3%
EJP TEMPO	4 027	3 902	-3,1%
Éclairage public	2 561	2 561	0,0%
Total	61 341	60 484	-1,4%

TARIF BLEU Énergie facturée (kWh) par option (concession)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Base	93 936 629	91 981 693	-2,1%	
HP-HC	125 862 043	122 436 812	-2,7%	
EJP TEMPO	28 396 862	26 460 985	-6,8%	
Éclairage public	11 080 198	10 610 533	-4,2%	
Total	259 275 732	251 490 023	-3,0%	

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 2	2017)			
	Base	НР-НС	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	5 293	-	-	5 293	-4,1%
6 kVA	18 110	8 589	-	26 699	-1,3%
9 kVA	4 350	5 809	424	10 583	1,7%
12 kVA et plus	1 694	3 008	2 431	7 133	0,1%
Total	29 447	17 406	2 855	49 708	-0,8%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)					
	Base	НР-НС	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	1 127	0	0	1 127	-11,2%
6 kVA	1 754	477	14	2 245	11,4%
9 kVA	1 142	313	60	1 515	-9,0%
12 kVA et plus	1 578	777	973	3 328	-10,7%
Total *	5 601	1 567	1 047	8 215	-5,3%

<sup>\*</sup> Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Le tableau qui suit présente la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel.

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	4 357	4 073	-6,5%	
Dont nombre de souscriptions sans inter- ruption de fourniture	2 753	2 598	-5,6%	
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 610	4 622	0,3%	

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

#### **Clients au Tarif Jaune**

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	S	s	-
Énergie facturée <i>(en kWh)</i>	S	s	-
Recettes (en €)	S	S	-

#### **Clients au Tarif Vert**

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	S	s	-
Énergie facturée (en kWh)	S	s	-
Recettes (en €)	S	S	-

### 3. La qualité du service rendu aux clients



### LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients Particuliers.

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.



#### Pour aller plus loin, sur edf.fr

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html

#### 3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction Marché d'Affaires (pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales »). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

#### LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

Chaque année, la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle auprès des clients ayant récemment été en contact avec EDF.

Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très satisfaits » ou « Assez satisfaits » de leur contact avec EDF, quel que soit le canal : téléphone, boutiques et canaux automatisés.

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIE	ERS)*	
	2016	2017
National	90%	89%

<sup>\*</sup> Taux de satisfaction concernant la fourniture (Très Satisfaits et Assez Satisfaits).

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2017. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

En 2017, sur le marché des clients « Particuliers », près de 9 clients sur 10 se sont déclarés satisfaits du traitement de leur demande. La satisfaction se maintient à un haut niveau si l'on se réfère également aux 56% des clients « Particuliers » qui se sont déclarés « très satisfaits » en 2017.

Les efforts pour mieux répondre aux clients, et ainsi améliorer leur satisfaction, sont nombreux sur l'ensemble des canaux. De nouveaux outils de traitement de la demande client ont ainsi été mis en place et proposés aux clients : qu'ils soient digitaux (nouveau parcours digital de souscription), entièrement automatisés (bots) ou relevant du « web humanisé » (tchat, web-call back).

#### LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA.

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS		
	2016	2017
National	83%	91%

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients « Collectivités territoriales » et « Entreprises » ci-dessous.

#### LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant.

En 2017, 800 clients « Collectivités territoriales » ont été retenus dans les panels d'enquêtes. Les personnes interrogées lors de ces enquêtes sont principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, ainsi que la satisfaction globale.

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »		
	2016	2017
National	86%	92%

En 2017, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 92% de clients « Satisfaits », en hausse par rapport à 2016.

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients (avec un niveau de satisfaction élevé, à 91%). De plus, 34% d'entre eux estiment qu'EDF Collectivités est un fournisseur de qualité supérieure par rapport aux autres fournisseurs (internet, eau, télécom...).

Les clients « Collectivités territoriales » expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

#### LES CLIENTS « ENTREPRISES »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1<sup>er</sup> janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

• une enquête numérique courte, dite « sur événement », menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de

mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;

• deux baromètres de satisfaction réalisés par des instituts de sondage : le premier baromètre est réalisé par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et le second fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les clients dits « Grands Comptes ».

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des douze derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »		
	2016	2017
National	82%	91%

En 2017, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a très fortement progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet afin d'améliorer l'accessibilité et le suivi client.

Les clients « Entreprises et Professionnels » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

### 3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en décembre 2017. La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis. Cette séparation fait suite à une recommandation de la CRE.

Les autres modifications tiennent compte d'évolutions réglementaires et du déploiement des compteurs communicants ou procèdent d'un alignement sur les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

#### PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

#### Article 3.4 : résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par EDF: les nouvelles CGV précisent que le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD).
- Dans tous les cas de résiliation : lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facture de résiliation est établie sur la base des consommations télérelevées le jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *prorata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial.

#### Article 6.2 : modalités de facturation

• Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

#### Article 7.2: modes de paiement

- Le télérèglement change de nom et devient le TIP en ligne.
- Le chèque énergie est ajouté dans les modes de paiement.

#### Article 7.5 : dispositions pour les clients en situation de précarité

 Les nouvelles CGV précisent les modalités pour bénéficier du chèque énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au 0 805 204 805 (appel et service gratuits).

#### Article 8.2 : responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

• Le client est responsable en cas de non-respect et mauvaise exécution des conditions relatives à l'accès et l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD annexée aux CGV.

#### Article 9 : données à caractère personnel

- Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données qui sera applicable à compter du 25 mai 2018. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, soit pendant toute la durée du contrat et 5 ans après sa résiliation.
- Enfin, les CGV précisent les nouvelles modalités selon lesquelles le client peut exercer son droit d'opposition.

#### **Article 12: correspondance et informations**

- Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.
- Les coordonnées du site internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel

Conformément à la réglementation, EDF a porté ces modifications à la connaissance de l'ensemble des clients particuliers, par courrier ou email, au moins un mois avant leur entrée en vigueur.



#### Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur edf.fr:

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV\_tarif\_bleu.pdf

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas été modifiées en 2017. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.

Une évolution est prévue en 2018, notamment pour séparer dans les CGV, comme vu plus haut pour le Tarif Bleu résidentiel, les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis.



#### Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV\_Tarif Bleu Clients Non Residentiels 1ernovembre2015.pdf

#### 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

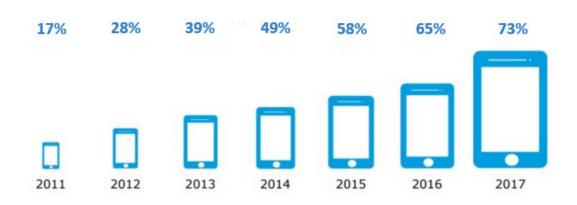
#### LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 94% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 73% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2017 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.

Taux d'équipement en smartphone (baromètre numérique 2017)



Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 20h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

#### Une relation de plus en plus numérique, pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	318 197 112	348 496 116	9,5%

EDF propose 5 outils numériques aux clients de la concession :

#### #1 L'espace client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Plus de 12 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

#### #2 L'appli EDF & MOI:

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 4,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 30 millions de visites en 2017.





L'appli EDF & MOI s'est enrichie en 2017 d'une nouvelle fonctionnalité : « Mon Fil d'Actu ».

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques.

« Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI.

Cette nouvelle fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euro. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

#### #3 La solution e.quilibre:

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est une solution numérique qui permet de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

#### #4 Le T'Chat Réclamations :

Ce T'Chat permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

#### #5 La facture électronique :

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.



#### La charte est consultable sur le site internet d'EDF :

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF\_Charte\_Usage\_Donn%C3%A9es Jan%202016.pdf

	ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)			
Variation (en %)	2017	2016		
13,1%	13 440 817	11 887 112	Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	

#### UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités » sur le territoire de la concession, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces clients EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en terme de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

#### Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste (pour les contrats de puissance inférieure ou égale à 36 kVA);
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Les clients disposent également de la possibilité de réaliser un tchat en ligne à partir de leur espace, à certaines heures de la journée, pour leur permettre de dialoguer en direct avec un conseiller.

#### EDF a lancé en 2017 une nouvelle application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, la nouvelle application EDF Entreprises Mobile s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.



En amont, une phase d'expérimentation auprès de clients utilisateurs (entrepreneurs, PME...) a confirmé leur intérêt pour une appli facilitant la gestion de leurs contrats d'énergie.

Avec EDF Entreprises Mobile, les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli EDF Entreprises Mobile s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients particuliers. Une nouvelle version, enrichie de nouvelles fonctionnalités, devrait voir le jour en 2018.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

#### **UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS**

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

#### Le canal téléphonique des clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie est à la disposition des clients, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)				
	2016	2017	Variation (en %)	
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	24 273 748	25 107 063	3,4%	

#### Le canal téléphonique des clients Entreprises et Collectivités

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement reroutés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

### En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 190 points d'accueil de médiation sociale et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix-Rouge et d'autres associations agissant en proximité avec les clients, telles que : Unis-Cité, la Fédération Soliha (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement) ou encore le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier : le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

### 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

#### LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : conseil énergie) consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par les services de R&D d'EDF. Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

#### Pour aller plus loin:

- 10% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- plus de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client);
- plus de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client. Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	4 623	3 876	-16,2%

#### « e.quilibre », la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

*e.quilibre* est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).



2,5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF e.quilibre au 31 décembre 2017 (donnée nationale).

La solution *e.quilibre* lui permet également de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires\* ou encore à

celles des foyers les plus économes afin d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

\* Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants, situées dans la même zone climatique.

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part). Il a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

En 2017, la solution *e.quilibre* s'est enrichie pour les clients équipés d'un compteur Linky<sup>TM</sup> : « Le pas quotidien » offre ainsi aux clients la possibilité, s'ils le souhaitent, de retrouver leur consommation d'énergie quotidienne en euro.



La solution e. quilibre est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.



#### La solution e.quilibre sur edf.fr:

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

#### LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ? Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie.html;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir *(cf. supra)* : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & Moi (cf. 3.3) propose des éco-gestes aux clients;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les écogestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso! »); des courriels sont aussi envoyés dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

Exemple de message éco-gestes diffusé par EDF à ses clients.





En 2017, EDF a lancé Electriscore d'EDF, une plateforme en ligne de comparaison et d'aide à l'achat d'appareils électro-performants accessible à tous les internautes depuis le site edf.fr (rubrique «bien équiper mon logement»).

Cette plateforme (www.electriscore-edf.fr) guide les internautes qui souhaitent acheter un appareil électroménager à haute performance énergétique. Ils peuvent ainsi comparer les différents modèles

en vente chez les distributeurs partenaires de la plateforme, sur la base d'un score de performance énergétique, plus lisible encore que l'étiquette énergie. L'acheteur peut également y retrouver d'autres informations : les caractéristiques techniques, les dimensions, le prix public moyen conseillé, les avis clients... Une fois que l'utilisateur a fait son choix, il peut voir les offres de prix des différents distributeurs et basculer sur les sites marchands, afin de réaliser son achat.

La plateforme a intégré dès son lancement une large variété d'équipements : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, congélateurs, fours, télévisions, aspirateurs, LED. D'autres équipements sont envisagés en 2018 : petit électroménager, tablettes, ordinateurs, hifi...

Pour définir le score de performance énergétique, Electriscore utilise les caractéristiques techniques des produits fournies par les fabricants pour calculer l'indice d'efficacité énergétique (IEE), selon la méthode définie par la Commission européenne. Chaque produit est ensuite classé par rapport à ceux actuellement en vente, sur une échelle de 50 à 100 (100 étant la meilleure note). Ce score évolue au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché : ainsi, l'utilisateur dispose d'un indicateur fiable et régulièrement actualisé pour comparer les équipements entre eux.

#### 3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

#### LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

#### **Pour les clients Particuliers**

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	24 998	25 801	3,2%
Nombre de clients facturés bimestriellement	14 678	14 006	-4,6%

<sup>\*</sup> Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

#### La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à 6 mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	145 388	149 570	2,9%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	14 553	13 773	-5,4%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	0	2 077	-

<sup>\*</sup> Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky.

#### La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	7 098	8 708	22,7%

#### Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	1 368	1 326	-3,1%
Nombre de clients facturés bimestriellement	8 437	7 781	-7,8%

<sup>\*</sup> Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	41 022	40 394	-1,5%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	470	382	-18,7%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	0	1 145	-

<sup>\*</sup> 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 sont mises à la disposition du client sous format électronique (reconnues comme originales par l'administration fiscale) sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

**Nota** : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est disponible au format PDF sur son espace Client.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	131	74	-43,5%



#### Évolution de la présentation des factures

Dans un souci d'amélioration, la présentation des factures Mono site et Multi sites, à destination de nos clients Entreprises et Collectivités, a évolué entre avril et novembre 2017.

Les principaux changements portés par cette évolution sont :

- un modèle de facture unique et optimisé pour les clients mono-site et les clients multi-sites ;
- une page récapitulative spécifique aux clients multi-sites afin de les aider à retrouver des informations clés en un clin d'œil (total fourniture, total acheminement, total taxes, TVA);
- un détail de site organisé par rubrique pour une meilleure lecture des données relatives à la facturation de chaque site.

#### Dématérialisation des factures

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie des factures dématérialisées à toutes les administrations publiques (État, collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

#### LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION



EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

**Nota** : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure ; le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

#### LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

#### L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée (incluse dans le tarif réglementé de vente) à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur les tarifs sociaux et à partir de 2018 sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution d'un dossier de demande d'aide auprès des services sociaux, et dans l'attente de sa réception, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	1 085	1 471	35,6%

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (Art. 1<sup>er</sup>)

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION	1)		
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	14 084	14 181	0,7%

#### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du premier déplacement pour impayé du technicien du distributeur ;
- durant la période de trêve hivernale, pour les clients ne bénéficiant pas des tarifs sociaux ou du chèque énergie (au vu des informations en possession du fournisseur) ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement dans les 12 derniers mois : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA.

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	112	66	-41,1%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	107	78	-27,1%

#### Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	709	579	-18,3%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	179	166	-7,3%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	25,2%	28,7%	13,6%

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1<sup>er</sup> novembre) les clients en situation de coupure effective.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	32	18	-43,8%

Nota : Pour mémoire, l'indicateur ci-dessus a été ajusté à partir du CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de résiliations	99	81	-18,2%

#### 3.6. Le traitement des réclamations des clients

#### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations écrites traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- un tiers des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles...);
- deux tiers des cas relèvent d'autres problématiques (comptage, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation...).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, sur internet (formulaire ou tchat) ou par courrier.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Ainsi, sur l'année, 443 000 réclamations écrites (dont 195 000 par courrier et 248 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2017 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national, qui s'explique, d'une part, par le fort développement des canaux numériques proposés par le concessionnaire, et d'autre part, par la régularisation tarifaire qu'EDF a dû mettre en œuvre en 2017 (cf. 2.1 supra). Cette régularisation tarifaire conduit à solliciter les clients au titre d'une période antérieure, de deux à trois ans (2014-2015) : cela suscite naturellement beaucoup de réclamations.

#### LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis le précédent exercice les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

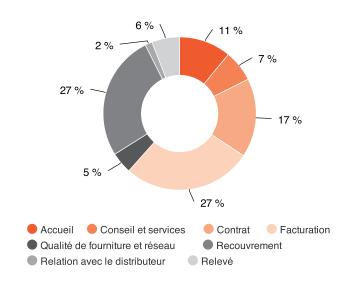
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	242	288	19,0%
Internet	147	240	63,3%

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,6%	95,3%	0,7%

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

### RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2017



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble);
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers spécialisés sur le traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) et l'appli mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : serviceclient@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

#### Pour aller plus loin, au niveau national, en 2017 :

42% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation. (Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers)

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

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de 30 ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec les tarifs sociaux jusqu'à fin 2017 et le chèque énergie à partir de 2018, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier ou mail sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

- 1. **L'aide au paiement**, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie jusqu'à fin 2017 et la prise en compte du chèque énergie à partir de 2018 ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- 2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif;
- 3. La prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

### 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF a mis en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz), sont remplacés à compter de 2018 par le chèque énergie (cf. infra) qu'EDF mettra en œuvre avec la même rigueur.

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation via la contribution au service public de l'électricité (CSPE) dans la limite de 20 % des charges de mise en œuvre du TPN (cf. Perspectives 2018 supra).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante.

EDF ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

#### Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2017 (chiffres nationaux) :

- 150000 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL;
- 70000 foyers environ ont reçu une aide hors FSL;
- 2 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

#### LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

EDF rend compte, ci-après, des clients de la concession bénéficiaires du TPN pour la dernière année.

TPN - SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSIO	(NC		
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	3 444	2 902	-15,7%
TPN - MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSIO	N)		
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	1 043	538	-48.4%

#### L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Nombre de clients ayant quitté le TPN

EDF a participé à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics en 2015. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF a mis en œuvre cette expérimentation en 2016 et 2017 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

991

1 077

8,7%

EDF a pris en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires, ainsi que les attestations reçues et exploitables pour mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation.

Comme le prévoyait la loi, l'expérimentation s'est conclue par un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement à l'automne 2017.

Le chèque énergie est généralisé à l'ensemble des départements à partir de 2018 (cf. Perspectives 2018 supra). Au dernier trimestre de 2017, un courrier d'information a été adressé par l'État à tous les bénéficiaires du TPN et du TSS (quel que soit leur fournisseur) pour les informer de la fin de leurs droits au 31 décembre 2017.

#### LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'éau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

**Nota** : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2016	2017	Variation (en %)
Département	35 000	36 000	2,9%

## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

#### EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche incluse dans le tarif réglementé de vente, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

#### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie et, à partir de 2018, du chèque énergie (pour autant qu'EDF ait connaissance de ses bénéficiaires) ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés.

EDF va au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés afin que ces derniers puissent être rétablis avant le  $1^{er}$  novembre.

Au-delà des seuls clients visés ci-dessus, EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

#### **EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX**

#### Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge trois ou quatre départements.

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers et correspondants Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

Ils assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

## Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF fait peau neuve en 2017

EDF a fait évoluer ce canal numérique d'échanges entre les personnels des organismes sociaux et les équipes Solidarité d'EDF afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

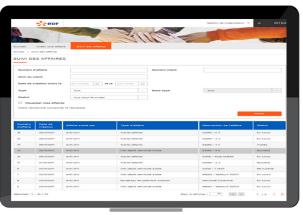
Ainsi, le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

#### Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Le nouveau PASS mis en service en décembre 2017.





#### **EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS**

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) et de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, le Secours Populaire Français, l'Association nationale pour l'information sur le

logement (ANIL), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et son programme « Médiaterre », l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multiservices (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS, à fin 2017, sont présents sur le territoire national.

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et la tarification sociale de l'énergie.

Pour mémoire, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

#### DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

> en organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules LED, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...);

> en élaborant et en mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier de nouvelles habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement.



• le **jeu MonAppart'MaConso** : il est utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie ;



• des **habitats itinérants** tels que Mon Appart Eco-Malin (MAEM) et l'HAbitat Pédagogique Itinérant (HAPI), conçus et réalisés en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations. Il s'agit d'un logement ludo-pédagogique itinérant illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, et la qualité de l'air intérieur.



• des **ateliers solidaires** : en partenariat avec la collectivité, le bailleur social, une grande surface de bricolage et des associations de proximité, ils visent à aider les habitants — en particulier ceux rencontrant des difficultés économiques et sociales — à se réapproprier leur logement en les formant à réaliser les travaux d'entretien qui leur incombent, ou tous travaux participant à l'amélioration de leur confort et de leur cadre de vie, et à leur donner les outils pour

contrôler leurs dépenses en énergie et en eau, tout en favorisant l'entraide.

> en proposant la caravane des énergies : le concept repose sur une semaine d'animations visant la sensibilisation et la mobilisation des acteurs d'un territoire aux causes et conséquences de la précarité énergétique. Cette animation prend la forme d'expositions itinérantes sur la maîtrise de l'énergie, de tables rondes pour favoriser l'échange des pratiques et de la mise à disposition de fiches pratiques sur plusieurs thèmes, notamment : les éco-gestes, les aides disponibles, les contacts locaux ou encore les vignettes énergie des appareils électroménagers.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'approprier les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- l'animation des personnes : rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

## Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2017, c'est :

- 517 607 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 767 via le PASS ;
- 4 139 entités habilitées au PASS ;
- 23 952 travailleurs sociaux inscrits sur le PASS;
- 8 203 travailleurs sociaux ayant bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 232 131 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 851 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

# 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

## « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



# EDF et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont renouvelé le 27 juin 2017 leur partenariat pour 2018-2019.

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

Ci-dessus : le 27 juin 2017, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe d'EDF, et Blanche Guillemot, Directrice Générale de l'Anah, ont dressé le bilan des actions menées dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et ont annoncé la poursuite du partenariat sur la période 2018-2019.



« Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique. Depuis son lancement en 2011, près de 200 000 logements ont ainsi été rénovés. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

Depuis début 2017, l'Anah propose aux syndicats de copropriétaires une nouvelle aide destinée aux copropriétés. Elle peut aller jusqu'à 5 430 euros par logement. Elle est accordée en fonction de l'état du bâti, du bilan énergétique de la copropriété et de la situation financière de la copropriété. L'Anah étend son action à l'ensemble des ménages en situation financière fragile, qu'ils soient en maison individuelle ou en appartement.

En 2017, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 52 266 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge de la Cohésion des Territoires, de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

#### Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre s'est d'abord inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits - 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, à partir de 2012, dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

L'arrêté du 6 juillet 2016 a validé le programme « Toits d'abord » comme programme de réduction de la consommation énergétique des ménages en situation de précarité énergétique.

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique.

L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

Il vise à produire 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations.

La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat le 17 mars 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

# 4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF



Conseillers Solidarité

# 5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) créé par le décret précité).

L'article D.2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

#### 5.1. Le chiffre d'affaires

## LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

#### LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	50 104	49 708	-0,8%
Énergie facturée (en kWh)	189 589 670	185 311 262	-2,3%
Recettes (en €)	20 221 513	20 229 718	0,0%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	11 237	10 776	-4,1%
Énergie facturée <i>(en kWh)</i>	69 686 062	66 178 761	-5,0%
Recettes (en €)	7 338 363	6 954 943	-5,2%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2018 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

### 5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 423 734	1 403 022	-1,5%
Tarif Bleu non résidentiel	312 652	336 887	7,8%
Tarif Bleu Total	1 736 386	1 739 909	0,2%

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2017 sont impactés par un changement de méthode relatif à la comptabilisation des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui explique l'essentiel des évolutions par rapport à l'exercice précédent.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2018 une baisse des coûts commerciaux récurrents, en lien avec la décroissance du portefeuille, mais il convient de noter une forte hausse des coûts liés aux CEE, en lien avec les nouvelles obligations de la quatrième période 2018-2020.

## LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

#### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (Art. D.2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50% des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50% des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

#### Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	1,901‰	1,961‰	3,1%
Au prorata du volume facturé**	1,446‰	1,463‰	1,2%

<sup>\*</sup> 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.

<sup>\*\*</sup> Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	3,408‰	3,436‰	0,8%
Au prorata du volume facturé**	2,496‰	2,580‰	3,4%
* et ** Idem supra.			

### LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (concession)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	2 383	2 402	0,8%
Tarif Bleu non résidentiel	923	1 013	9,8%
Tarif Bleu Total	3 306	3 415	3,3%





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

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concéda les acteurs de la solidarité	ante et <b>198</b>
2. Les points de contact pour les clients	202
3. Glossaire	206

# 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) Méditerranée 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 de l'autorité concédante.



Frédéric Laulan
Directeur Développement Territorial
06 74 10 91 53
frederic.laulan@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).



Virginie Naour Référent Concession 04 91 08 65 09 virginie.naour@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 Partenariat Solidarité

Le Correspondant Partenariat Solidarité anime le réseau des travailleurs sociaux des CCAS, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF

Il leur délivre toutes informations utiles à relayer auprès des familles accompagnées, comme par exemple l'explication de facture, l'utilisation du chèque énergie, l'accès aux dispositifs d'aide.

Il propose également des actions de sensibilisation sur le thème des éco-gestes pour aider les familles à mieux maîtriser leur facture énergétique

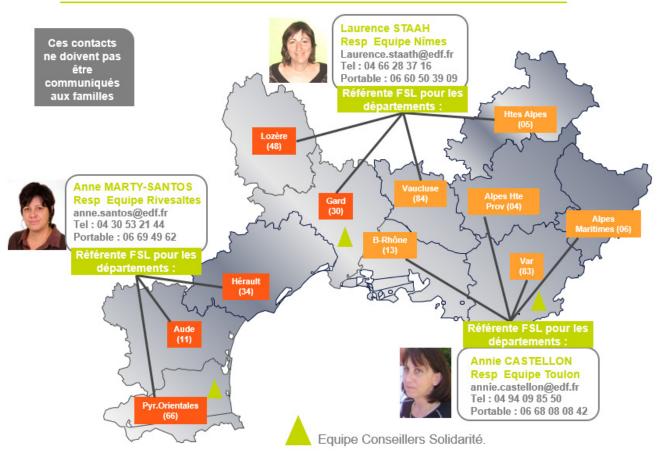


Pascal Vidal Correspondant Partenariat Solidarité 04 30 53 21 43 pascal.vidal@edf.fr

#### Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 115.

## PÔLE SOLIDARITÉ CLIENTELE 0 810 810 115



Un pôle solidarité clientèle régional avec 3 équipes basées sur Toulon, Nîmes et Perpignan





# 2. Les points de contact pour les clients

## 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

#### POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie après l'avoir fait pour le tarif de première nécessité (TPN).

#### Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro de téléphone dédié au chèque énergie, le **0 805 204 805** (service et appel gratuit).

Les clients peuvent également accéder à des informations relatives au chèque

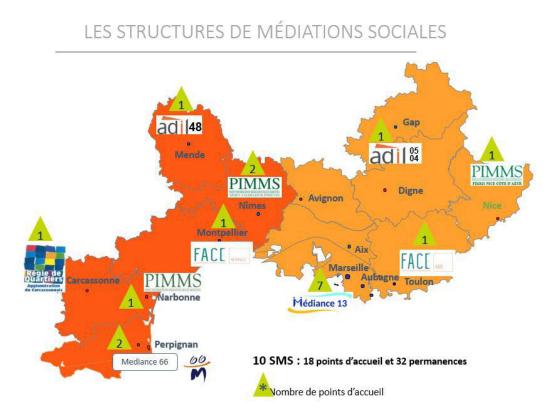
énergie sur le site proposé par les pouvoirs publics : https://chequeenergie.gouv.fr.

## **CONTACTS UTILES**

	CONTACTS TOUT PUBLIC		
0 805 204 805	N° vert chèque énergie	Pour connaître la situation d'un ayant-droit ou pour des réponses sur le dispositif général Chèque énergie	
www.cheq	ueenergie.gouv.fr	Site internet d'information sur le chèque énergie	

CONTACTS EDF	
EDF TSA 81401 87014 LIMOGES CEDEX 1	Adresse d'envoi des Chèques Energie et Attestations

Les clients peuvent rencontrer EDF dans les **points d'accuei**l suivants :



EDF, partenaire des Points Information Médiation MultiServices et Structures de Médiations sociales sur les territoires en Méditérannée

LES PIMM	S ET STRUCTURES DE MÉDIATION	SUR VOTRE DÉPARTEMENT
	Site(s)	Adresse
SMS	FACE HERAULT	8 bis Ledru Rollin 34 000 Montpellier
PIMMS	PIMMS du Narbonnais	8 avenue Maréchal Foch 11100 Narbonne
SMS	ADIL 48 Mende	12 Bis avenue Maréchal Foch 48 000 Mende
PIMMS	PIMMS de Nîmes Pissevin	PISSEVIN - 2 Place Roger Bastide. quartier Pissevin 30 900 Nîmes
PIMMS	PIMMS de Nîmes - Valdegour	VALDEGOUR - 10 Place Avogadro 30900 Nîmes
SMS	Médiance 66	1bis rue d'Iena 66000 Perpignan
SMS	Médiance 66	Salle polyvalente. Square Ivo Malec 66000 Perpignan
SMS	Régie des quartiers de Carcassonne	4 Rue Henri Becquerel 11000 Carcassonne

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

#### POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS (ENTREPRISES, PROS, COLLECTIVITÉS)

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et 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 :

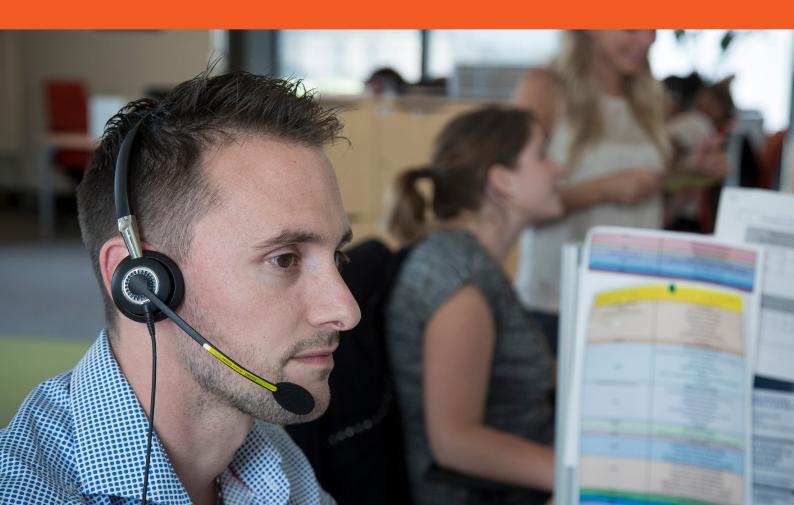
• Pour les entreprises et pros : **01 810 333 633** 

• Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **0 426 701 633** 

# 3. Glossaire

SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV	
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'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
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat





## COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2017 SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE ET D'ÉQUIPEMENT DE LA LOZÈRE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : juin 2018 Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com) Réalisé par IDIX - www.idix.fr





#### 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

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE