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

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE ET D'ÉQUIPEMENT DE LA LOZÈRE




Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2020, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

# SOMMAIRE


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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 48
3. Mieux servir nos clients 78
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 110

**Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis** 141

**Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire** 156

1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 158
2. Les clients de la concession 170
3. La qualité du service rendu aux clients 178
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 212
5. Les éléments financiers de la concession 230

**Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF** 235

# CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À ENEDIS,

Chaque année, le compte rendu annuel de concession (CRAC) est un moment fort permettant en prenant du recul sur l'année écoulée de partager les temps forts, les résultats, et de se donner mutuellement de la visibilité sur le chemin à parcourir.

Cette année 2020 a formidablement bien démarré avec la signature du **nouveau contrat de concession** unissant le SDEE48, Edf et Enedis à l'occasion de l'anniversaire des 70 ans du SDEE. Issu d'un échange riche durant plus d'une année, ce nouveau contrat est établi pour une durée de 30 ans au bénéfice des Lozériennes & Lozériens.



Laurence Galabrun
Directrice Territoriale Lozère

Toutefois 2020 restera marquée par une **crise sanitaire sans précédents**, qui a pesé lourdement sur chacun de nous, entravant la vie de tous. Cette crise a pesé lourdement également sur l'activité économique du département en touchant plus particulièrement le secteur du tourisme, restauration et l'hôtellerie. Elle a mis à rude épreuve les collectivités et les élus, au service de leurs administrés avec la mise en oeuvre de plan de relance.

Dans ce contexte, Enedis a su néanmoins **maintenir les activités et poursuivre ses missions**, y compris pendant la période de confinement strict, en concertation avec le SDEE48, les collectivités, les services de l'état et les différentes parties prenantes du département.

Globalement, **les investissements** d'Enedis ont été maintenus malgré cette période, avec un niveau global de 9,3 millions d'euros dans la continuité des années précédentes.

Parmi eux, un programme de travaux sur trois postes sources a débuté en 2020. Celui de Ancelpont a été mené en totalité pour une modernisation complète de l'outil en plus de l'augmentation de sa capacité. Quant à ceux du Collet de deze et de Mende, les travaux débutés s'achèveront en 2021.

Le **déploiement du compteur communicant s'est poursuivi** en Lozère, avec l'appui des collectivités, permettant à fin 2020 d'atteindre 49% de compteurs installés et ainsi de rendre plus concrets les bénéfices pour les clients. On citera par exemple la suppression des factures estimées, la détection à distance d'incidents afin de gagner en réactivité, ou encore des services nouveaux pour les collectivités tels que la détection des anomalies sur l'éclairage public.

En lien avec les acteurs concernés, **l'accompagnement de la mise en œuvre de la transition énergétique** sur le département s'est également poursuivi, avec plus de 800 installations essentiellement photovoltaiques ou encore l'émergence du 1er projet d'auto consommation collective. Des premiers services d'éclairage public ont pû débuter.

L'année 2020 a été également marquée par les élections municipales avec un fort renouvellement de nos Maires et Elus dans les communes. Des **relations nouvelles** se sont établies chaque fois que possible pour accompagner les nouveaux élus et faciliter leurs relations avec Enedis.

Enedis a la **volonté d'accompagner** d'innover, d'aller plus loin et de maintenir un haut niveau de service pour les collectivités locales et les habitants deLozère

Je vous souhaite une bonne lecture de cette édition 2020.

# CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À EDF,

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur votre territoire.

Ce CRAC porte sur une année très particulière, marquée par une crise sanitaire exceptionnelle dont nous ne sommes pas encore sortis au moment où nous écrivons. La partie EDF du document s'ouvre par un chapitre dédié à la gestion de la crise par votre concessionnaire.

Dans ce contexte de crise sanitaire, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité du service à ses clients, ce bien essentiel, tout en veillant à la sécurité de ses collaborateurs et prestataires.

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

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, EDF a mis en place **des mesures exceptionnelles au-delà de celles réglementaires**. L'entreprise a suspendu, **pendant plusieurs mois de l'année**, **toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients Particuliers, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie et à des aides sociales**. EDF s'est pleinement mobilisée dans les territoires, aux côtés des acteurs locaux de la solidarité, pour accompagner les plus fragiles.

## LA CONFIANCE DE NOS CLIENTS

En 2020, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau, dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales. Cette performance est due à **l'engagement de nos équipes, à maintenir un service de qualité et d'écoute**. EDF est, cette année encore, le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible selon le médiateur national de l'énergie.

## UNE EXPÉRIENCE CLIENT, ASSOCIANT LE MEILLEUR DU NUMÉRIQUE ET DE L'HUMAIN

Offrir une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain, **c'est l'ambition d'EDF**.

Nous proposons des outils et des applications numériques qui permettent d'aider les clients Particuliers à **optimiser** la gestion de leur contrat, de **les aider** à maîtriser leurs consommations et leurs factures et à être des **acteurs de la transition énergétique**.

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par des centres relation clients (CRC), tous implantés en France.

## LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Sur votre territoire, notre équipe de Conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide, a mené des campagnes d'appels auprès des clients fragilisés par la crise sanitaire, **pour les accompagner et trouver des solutions individualisées adaptées**. Les Correspondants Solidarité sont restés **mobilisés aux côtés des structures de médiation, travailleurs sociaux et associations**, fortement sollicités en cette période de crise.



Jean-Pierre Lorillot
Directeur Développement Territorial

Enfin, 2020 a vu la mise en place de nouveaux critères d'éligibilité aux tarifs réglementés de vente pour les clients non résidentiels avec effet au 1er janvier 2021. EDF a rempli l'intégralité des obligations qui lui incombaient en qualité de fournisseur historique. Rappelons que la loi maintient le bénéfice des tarifs pour tous les ménages, sans aucune restriction.

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

# UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

**Ces deux missions constitutives du service concédé sont :**

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

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

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

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

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

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

L'éligibilité aux tarifs réglementés de vente est définie à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie (cf. 2.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

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

# L'ORGANISATION DU SYSTÈME FRANÇAIS DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ S'ARTICULE AUTOUR DE DEUX ÉCHELONS

**AU NIVEAU NATIONAL**

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

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

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

**AU NIVEAU LOCAL**

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

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession.

Le contrat traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un compte-rendu annuel d'activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission.

Le présent document constitue le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2020.

**LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION**

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

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

## ORGANISATION D'ENEDIS

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

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

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

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



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

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

**Vos interlocuteurs chez Enedis**

| | Fonction | Téléphone |
|---|---|---|
| Laurence GALABRUN | Directrice Territoriale Lozère | 04 66 49 62 11 |
| Denis BRENGUES | 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 le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF, créé au 1er janvier 2020.

Le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF recouvre notamment deux directions de marchés :

- la Direction du Marché des Clients Particuliers gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu résidentiel (ménages) ;
- la Direction du Marché d'Affaires gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu non résidentiel (professionnels, entreprises et collectivités territoriales).

L'organisation du Pôle est décentralisée ; elle s'appuie sur 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) : Auvergne Rhône-Alpes • Est • Grand Centre • Île-de-France • Méditerranée • Nord-Ouest • Ouest • Sud-Ouest.

Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR ainsi que les Référents Concessions qui les appuient pour la gestion des contrats de concession. Ces derniers sont animés par les services nationaux du Pôle Clients, Services et Territoires, interlocuteurs des associations nationales représentatives des autorités concédantes, ainsi que de plusieurs associations nationales d'élus et d'agents territoriaux.



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

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

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

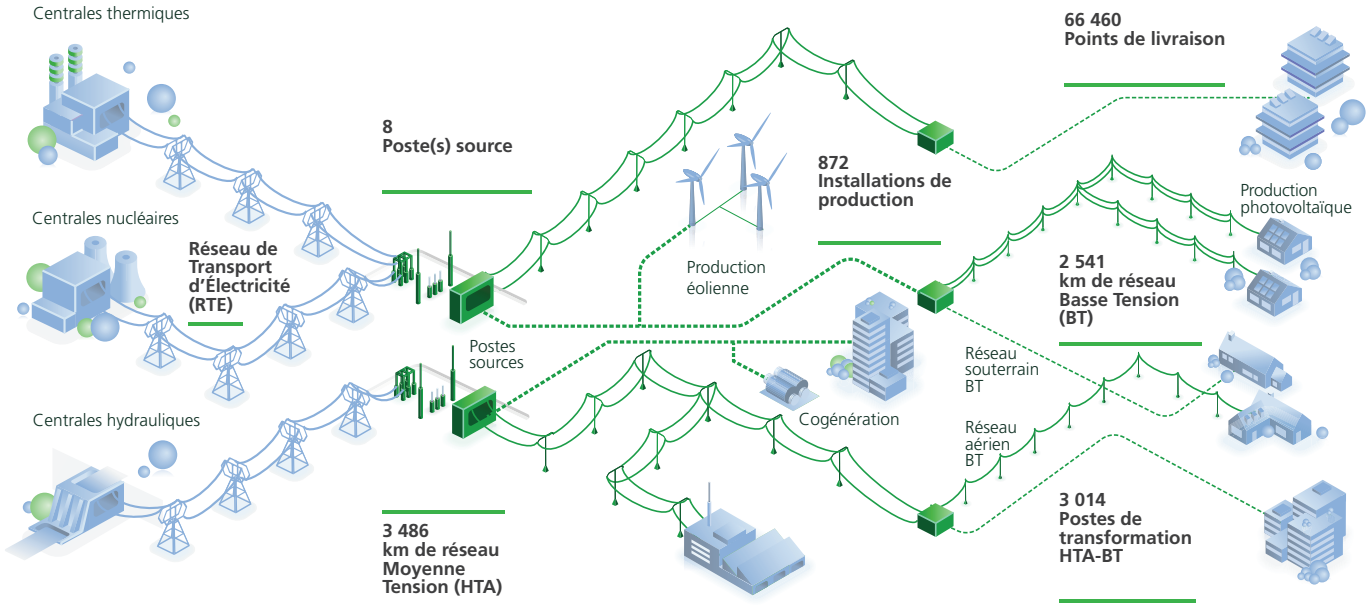
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

**Vos interlocuteurs chez EDF**

| | Fonction | Téléphone |
|---|---|---|
| Jean-Pierre LORILLOT | Directeur de Développement Territorial | 06 30 51 25 25 |
| Virginie NAOUR | Référente Concessions | 06 99 68 98 80 |

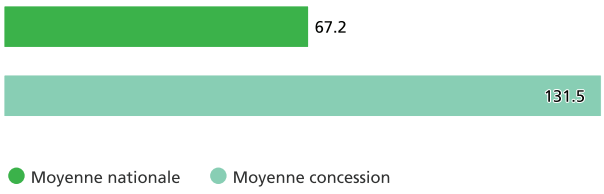
# LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2020

## LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



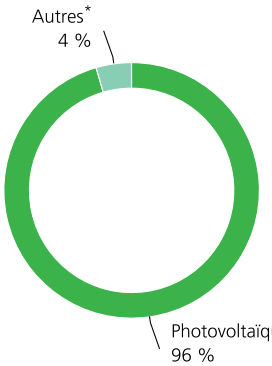

## LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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




## LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

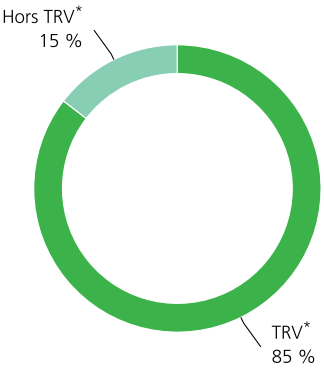
**Répartition du nombre de producteurs**




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

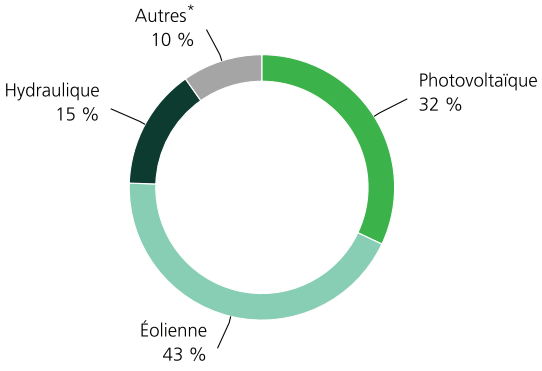
## LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

**Répartition du nombre de consommateurs**




* Tarifs réglementés de vente

**Répartition de la puissance des producteurs**

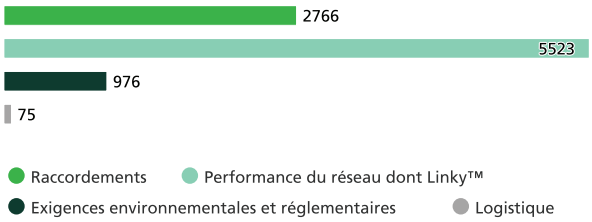



* Cogénération, biomasse…

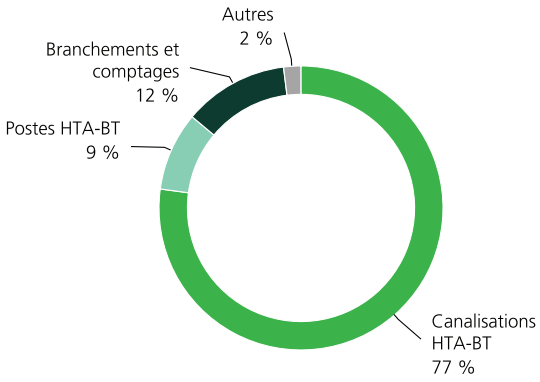
# LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2020

## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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

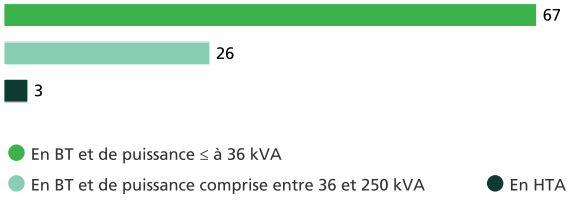



**Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages**

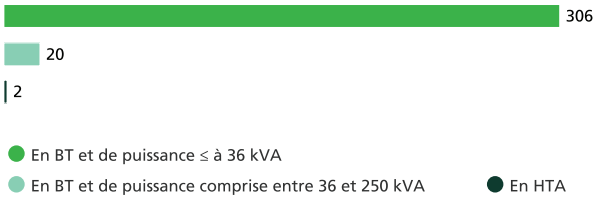



## LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

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




**Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés**




## LES CLIENTS TARIF BLEU

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




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




Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

**Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel**

**3 254** (6,9%)

**Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel**

**4 093** (8,6%)

## LA MENSUALISATION

**Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel**

**26 240** (55,3%)

## LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

**Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel**

**16 802** (35,4%)

## L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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

**953**

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

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

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

## LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

**Installations de production** (Concession)

| | 2019 | | 2020 | |
|---|---|---|---|---|
| | **Puissance raccordée*** | **Nombre** | **Puissance raccordée*** | **Nombre** |
| Total | 77 327 | **810** | 78 352 | **872** |
| *dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque* | 21 159 | **771** | 25 100 | **833** |
| *dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne* | 34 072 | **6** | 34 070 | **6** |
| *dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique* | 14 444 | **30** | 11 529 | **30** |
| *dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)* | 7 653 | **3** | 7 653 | **3** |

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

## LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

**Total des clients** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 66 127 | **66 460** | **0,5%** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 442 545 304 | **418 173 589** | **-5,5%** |
| Recettes d'acheminement *(en €)* | 19 392 428 | **19 205 273** | **-1,0%** |

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 65 362 | **65 677** | **0,5%** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 285 163 555 | **274 137 193** | **-3,9%** |
| Recettes d'acheminement *(en €)* | 14 663 148 | **14 713 185** | **0,3%** |

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 620 | **631** | **1,8%** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 66 303 233 | **57 256 526** | **-13,6%** |
| Recettes d'acheminement *(en €)* | 2 847 539 | **2 641 512** | **-7,2%** |

**Total des clients HTA** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 145 | **152** | **4,8%** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 91 078 516 | **86 779 870** | **-4,7%** |
| Recettes d'acheminement *(en €)* | 1 881 741 | **1 850 577** | **-1,7%** |

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

Depuis le 1er janvier 2016, la concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA répondant aux critères d'éligibilité fixés par le Code de l'énergie. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du compte-rendu de l'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA). Le sigle «s» remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

**Tarif Bleu** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 58 295 | **57 179** | **-1,9%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 220 438 547 | **210 242 415** | **-4,6%** |
| Recettes *(en €)* | 26 115 135 | **27 644 197** | **5,9%** |

**Tarif Bleu résidentiel** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 47 951 | **47 442** | **-1,1%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 159 871 260 | **158 416 920** | **-0,9%** |
| Recettes *(en €)* | 19 170 589 | **21 314 938** | **11,2%** |

**Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 10 344 | **9 737** | **-5,9%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 60 567 287 | **51 825 495** | **-14,4%** |
| Recettes *(en €)* | 6 944 546 | **6 329 259** | **-8,9%** |

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

**Satisfaction des clients** (National)

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

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

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de réponse d'EDF sous 30 jours | 95,8% | **94,7%** | **-1,2%** |

* Courrier et Internet.

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



# SOMMAIRE


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

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **28**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **36**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **45**

## 2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 48

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **48**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2020 **57**
2.3. Perspectives et enjeux **73**

## 3. Mieux servir nos clients 78

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **80**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **82**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanale **87**
3.4. L'installation des compteurs communicants **92**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **101**
3.6. Perspectives et enjeux **107**

## 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 110

4.1. Les éléments financiers de la concession **110**
4.2. Les informations patrimoniales **131**
4.3. Les flux financiers de la concession **138**

# 1 LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

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

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

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

### L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES

**23 janvier 2020**. Monsieur Francis POIRIER a souhaité les vœux d'Enedis aux élus et partenaires du département. Il a profité de cette cérémonie pour présenter Madame Laurence GALABRUN qui lui succédera à la tête de la Direction Territoriale de Lozère. Francis, après 3ans et demi de présence en Lozère, regagne son nord natal. Il réintègre E.D.F et prend le poste de Directeur Développement Territorial de l'Oise à Amiens. Bonne continuation à lui.




Mende - Espace Georges FRECHE - Cérémonie des Voeux d'Enedis aux partenaires et élus du Département.

**14 Février 2020**. C'est l'évènement « électrique » de l'année 2020. Le Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère fête ses 70 ans.

Le Président BLANC et ses équipes ont magnifiquement fêté cet anniversaire du Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère. Au coeur des festivités, le Président a signé le renouvellement **contrat de concession d'électricité** avec Enedis et Electricité de France.

Monsieur Xavier PINTAT, président de la FNCCR s'est associé à cet évènement pour féliciter le Président J. BLANC, et ses nombreux collabrateurs présents.

Enedis Lozère en tant gestionnaire du réseau de distribution publique est fière de ce nouveau contrat signé. Cette nouvelle convention cadre les interventions d'Enedis, que ce soit le développement et l'exploitation du réseau de distribution d'électricité de la Lozère ou encore la relation clients. Cette convention, qui prendra effet au 1er janvier 2021, engage les différentes parties pour les trente prochaines années à venir.

L'engagement de coopération prévoit entre autre plusieurs conventions telles qu'un accompagnement de la réserve international de ciel étoilé en Lozère ou encore une convention sur la gestion du patrimoine forestier.




Jacques BLANC (Président du SDEE 48), Claude HARTMANN (Directeur Régionnal d'Enedis NMP) et Frédéric LAULAN pour E.D.F signent le nouveau cahier des charges de la concession de la Lozère sous l'oeil bienveillant de Xavier PINTAT (Président de la FNCCR) et de Bernard CASTILLE (Membre du COMEX Enedis).

**16 Mars 2020.** Covid-19, le Président de la République Emmanuel MACRON est dans l'obligation de confiner les français.

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

Les activités dites de service essentiel sont organisées (exploitation du réseau et service aux clients) ; le travail à distance prend ses marques pour de nombreux salariés. Ce 1er confinement strict dure jusqu'au 11 Mai 2020.

**28 juin 2020.** La crise sanitaire a boulversé le calendrier électoral ; le second tour des municipales est reporté en juin. En Lozère, 1/3 des élus sont de nouveaux Maires. Ces élections municipales essentielles sont à la base du système démocratique Français. Les intercommunalités ont élu quelques

semaines plus tard, leurs représentants. Les élections du bureau du SDEE se sont déroulées à l'automne 2020.




105 jours ont séparé le 1er tour (15/03) et le 2nd tour (28/06) des élections municipales de 2020

**1er Aout 2020.** Madame Cécile MOZER est nommée en place de Monsieur Claude HARTMANN, comme Directrice Régionale Nord Midi Pyrénées. Originaire du Sud-Ouest, avec plus de 22 ans au sein des industries électriques et gazières, Madame Cécile MOZER arrive de la D.R Centre-Val de Loire pour prendre la tête de la Direction Régionale. Nous lui souhaitons la bienvenue.



Madame Cécile MOZER Directrice Régionnale Enedis Nord Midi Pyrénées

**30 Septembre 2020**. Monsieur Alain ASTRUC, Président du Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère. PAr ailleurs Maire de PEYRE en AUBRAC, Conseiller Départemental d'Aumont-Aubrac et Président de la communauté de communes des Hautes Terres de l'Aubrac Monsieur ASTRUC succède à Monsieur Jacques BLANC à la présidence.

SDEE Élections au Syndicat départemental d'énergie et d'équipement

# Alain Astruc élu président

**Lors de la séance d'installation du Comité Syndical du SDEE, qui s'est tenue le 30 septembre dernier à Mende, Alain Astruc, Maire de Peyre-en-Aubrac, a été élu président. Il succède ainsi à Jacques Blanc qui était à la tête du Syndicat depuis 2004.**

Les élections au Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement de la Lozère (SDEE) étaient un moment très attendu. Il faut dire que le Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement de la Lozère créé en 1950 est devenu un outil indispensable de développement rural doté de moyens financiers à la mesure de ses missions en matière d'électrification, mais aussi d'eau et d'assainissement, pour la gestion et le traitement des déchets, les listes, rompant avec la tradition de consensus instaurée jusque-là. Cette année, ils étaient deux postulants, Alain Astruc, maire de Peyre en Aubrac et Didier Couderc, maire de Saint-Bauzile. C'est Alain Astruc qui l'a emporté, recevant la confiance décisive d'une forte partie du collège des maires.



### « ACCOMPAGNER L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE »

Après avoir salué le travail de ses prédécesseurs et des équipes qui les ont accompagnés tout au long de ces années, Alain Astruc a affirmé sa volonté d'être

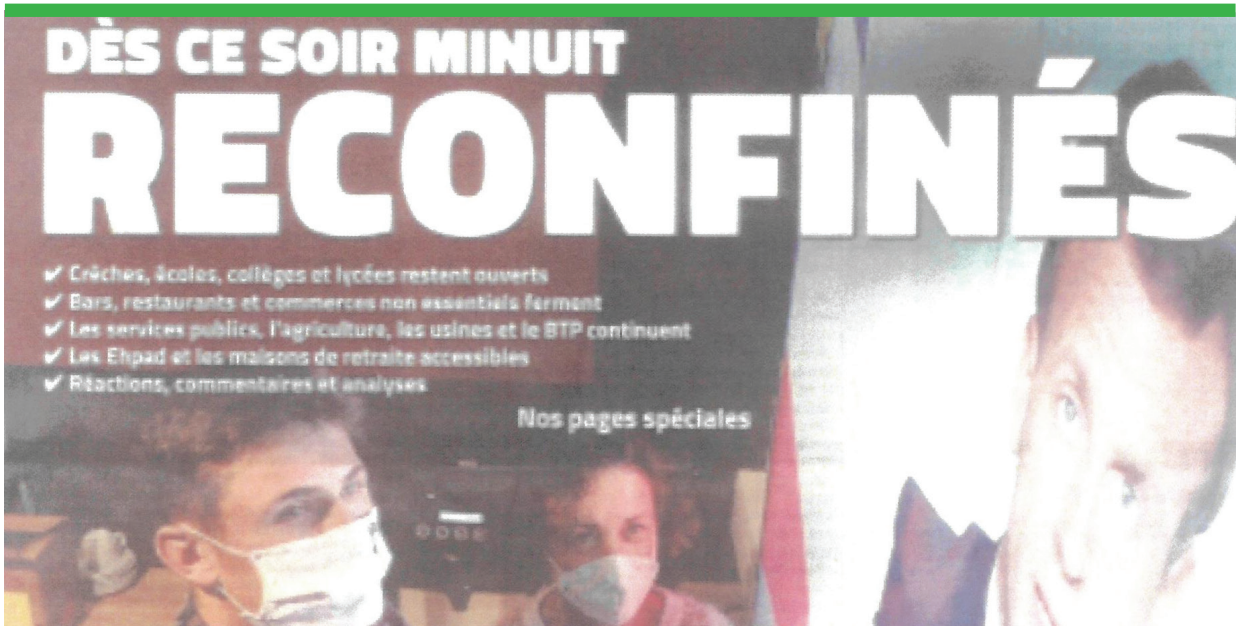
mutualisation au service des communes et des intercommunalités de notre département.

### « AU SERVICE DES USAGERS LOZÉRIENS »

En 70 ans d'existence, le Syndicat a su évoluer et s'adapter pour répondre au mieux aux besoins de ses membres et du territoire. Outre ses compétences historiques, électrification rurale, éclairage public, environnement, eau et assainissement, voirie, il intervient désormais dans plusieurs domaines en lien avec la transition énergétique (bornes de recharge pour véhicules électriques, cha-

Extrait de la Lozère Nouvelle - 8 Octobre 2020.

**30 Octobre 2020.** Les efforts de tous nécessaires, la Covid-19 continue de sévir. Démarre une seconde période de confinement. Moins strict que la première période, de nombreuses activités économiques sont maintenues. Enedis comme tous s'est adaptée pour protéger la santé de chacun tout en maintenant l'activité économique. Le port du masque pendant les activités, l'isolement de cas contacts, la fermeture des lieux de restauration, le travail à distance sont dorénavant des composantes du quotidien de tous et des équipes d'Enedis.




Extrait du Midi-Libre Lozère du 29 Octobre 2020.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

La mobilité électrique est un enjeu fort de la transition écologique. En effet, les transports représentent près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre en France. Faire évoluer la mobilité est indispensable pour préserver l'avenir de notre planète. Dans les territoires, les pouvoirs publics et Enedis se mobilisent pour promouvoir et accompagner la transition vers des mobilités durables, plus respectueuses des grands équilibres et de notre cadre de vie.

L'Agence Lozérienne de la Mobilité (A.L.M), sous la présidence d'Evelyne BOUKERA, est un partenaire local particulièrement actif dans le domaine de la mobilité douce et solidaire. Enedis s'est associée à l'ALM sur quelques axes majeurs comme l'éco conduite, la mobilité électrique (voiture, le vélo, bus ...) et la mobilité solidaire, *des composants essentiels en zone rurale.*

La mobilité électrique passe par la définition d'un schéma de déploiement des infrastructures de recharges de véhicules électriques *(SDIRVE)* ainsi l'installation des bornes de recharge de véhicules électriques (IRVE).

Sous l'impulsion du SDEE dès 2018, de nombreuses recharges de VE sont installées en Lozère. L'aire de repos de l'Autoroute A75 la Garde bénéficie de l'installation de super chargeurs Inoity.

Le pilotage de la recharge des bornes raccordées au réseau électrique est un enjeu fort. Enedis a un rôle essentiel pour cette mise en œuvre avec notamment des équipements de type Linky ou autres. Les pilotages du réseau et de la recharge permettront par but de faciliter la vie des clients.




**Le 9 Novembre 2020** - Signature de la convention de partenariat entre l'A.L.M et Enedis et remise de deux ordinateurs remis à neuf pour les stagiaires de l'ALM.




**Le 18 novembre 2020** - Travaux de raccordement des supers chargeurs IONITY sur l'aire autoroutière A75 de la Garde à ALBARET SAINTE-MARIE.

Consommer une énergie produite localement afin d'être plus vertueux vis à vis de la planète, tel est le souhait d'un très grand nombre d'élus et d'usagers. La volonté de s'approprier une énergie renouvelable et locale, tout en cherchant un bénéfice économique est croissante.

Si l'autoconsommation individuelle s'est rapidement développée en permettant de consommer et de vendre une partie de sa propre production d'électricité, seule l'autoconsommation collective (ACC) permet à un groupe de consommateurs et de producteurs de s'associer autour d'un projet commun de production d'électricité renouvelable et locale. Que ce soit en immeuble collectif, en lotissement, dans des bâtiments communaux ou agricoles ; l'autoconsommation collective est synonyme de partage local de l'énergie ; tendance forte de la transition énergétique.

Localement Enedis travaille avec des partenaires (*ALEC, Chambres Consulaires, collectivités locales* …) pour informer et accompagner les porteurs de projets sur cette nouvelle façon de produire et consommer de l'électricité.

Le Réveil Lozère N° 1588 – 10 DÉCEMBRE 2020 11
Dossier BÂTIMENT

# Le photovoltaïque a toujours des marges de progression

**ÉNERGIES RENOUVELABLES > Si le solaire photovoltaïque a le vent en poupe, il ne représente que 3,2 % de la répartition de la consommation d'énergie primaire issue de sources renouvelables en France, selon les données des chiffres clés des énergies renouvelables publiées en 2017.**

C'est à partir de 2009 que la filière solaire photovoltaïque s'est fortement développée en France, connaissant un boom dans la décennie suivante. Si ce marché semble avoir désormais atteint sa vitesse de croisière et connaît même un léger recul, son développement continue de progresser, plus lentement.
Selon une étude publiée par le ministère de la Transition écologique et solidaire en 2016, « en 2015, le monde agricole a contribué à la production de 20 % des énergies renouvelables nationales ». Une contribution honorable, et qui pourrait, selon les estimations de l'étude, « être multipliée par deux à l'horizon 2030 ».

## Le photovoltaïque intéresse toujours

En Lozère, Énergie Lozère, l'agence locale de l'énergie et du climat, considère qu'il y a « toujours une marge de progression possible ». Et de rappeler qu'avec près de 2090 heures d'ensoleillement à Mende, « le soleil est une énergie abondante en Lozère ». Des heures d'ensoleillement comparables à celles relevées à Biarritz ou Toulouse, pointe par ailleurs l'agence locale de l'énergie et du climat.
« La première installation de panneaux photovoltaïques sur un bâtiment agricole date de fin 2007, début 2008 aux Salces, sur la commune de Pelouse », se remémore Denis Brengues, directeur territorial d'Enedis en Lozère. À l'époque, une petite révolution. Désormais, les panneaux photovoltaïques fleurissent sur les toitures des bâtiments agricoles, produisant une énergie réutilisable et verte.
Si le coût à l'installation peut en freiner certains, le ministère de la Transition écologique et solidaire rappelle que « l'agriculture produit aujourd'hui autant d'énergies renouvelables qu'elle consomme d'énergies conventionnelles ».
De plus, les énergies renouvelables peuvent être une source de revenus pour les agriculteurs qui se lancent puisqu'une fois raccordés au réseau électrique, l'électricité produite en trop peut être revendue à EDF, « pouvant générer jusqu'à 15 000 € annuels de revenus complémentaires », selon les chiffres fournis par le ministère de la Transition écologique et solidaire.


Aurélie Pasquelin

## L'agrivoltaïsme, nouvelle frontière des énergies renouvelables ?

Photovoltaïque, éolien, solaire, géothermie… Et l'agrivoltaïsme. Les énergies renouvelables se déploient dans différentes directions, et ne cessent de prendre de l'ampleur. Ce qui n'est pas sans inquiéter les agriculteurs : certaines de ces énergies ont besoin de terrain pour se développer… Et les sociétés productrices lorgnent vers les terres agricoles pour s'implanter. Ajoutant à une pression foncière déjà fortement ressentie par les agriculteurs.
Ce qui a poussé la Safer Occitanie, entre autres, à réfléchir au sujet, pour prendre des orientations claires. « L'agrivoltaïque et le photovoltaïque au sol ont un fort impact sur le foncier », rappelle Éric Chevalier, président de la Safer, même s'il reconnaît que le thème est très complexe, avec de nombreux paramètres à prendre en compte. Par ailleurs, il pointe « la situation favorable de la Lozère pour ces implantations », qui intéresse les prospecteurs.
Quant à l'agrivoltaïsme, qui regroupe des technologies d'énergies renouvelables qui ne sont pas au sol (des panneaux solaires plantés sur de hauts poteaux, par exemple : des recherches sont en cours sur l'association panneaux solaires/vignes), la démarche semble intéressante, mais « si des données existent sur la compatibilité avec les troupeaux ovins, aucun projet n'a pour l'instant été mené avec des troupeaux de bovins », regrette Éric Chevalier.
Le conseil d'administration de la Safer Occitanie, selon nos informations, a constitué un groupe de travail sur le sujet. Groupe de travail qui planche actuellement à l'élaboration d'une doctrine sur ce thème.

MARION GHIBAUDO

Extrait du Reveil Lozère du 10 Décembre 2020

Accompagner les projets du territoire, c'est également accompagner sa jeunesse. L'information au jeune public des différents métiers du distributeur d'électricité ou bien encore des possibilités de recrutement, ou de formations en alternance accessibles à tous les niveaux, sont des objectifs que se fixe Enedis.

En participant au salon T.A.F (*Région et Pole emploi*) ou au forum des métiers (*Collèges de Mende, Langogne, Le Bleymard*) Enedis met en évidence son investissement dans la formation des jeunes notamment en alternance. En même temps, Enedis souhaite faire naitre de nouvelles vocations.



**Le 3 Mars 2020** - Participation au Forum des Metiers - Collège Bourrillon à Mende

## AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE PARRAINAGE

Le partenariat avec l'association « **Du CéFéDé à la ligne verte** » est symbolique. Cette association qui a toujours soutenu fermement le réaménagement de l'ancienne voie ferrée en voie verte arrive aujourd'hui à son objectif : les travaux sont officiellement lancés à Sainte-Cécile d'Andorge et à Florac.

Cette voie verte, entre Florac et Sainte Cécile d'Andorge, représente un lien entre la sous-préfecture de la Lozère et la seule commune du Gard exploitée électriquement par la base opérationnelle Enedis de Florac.

Enfin, Guy BENOIT son sympathique Président, est un véritable ambassadeur. Toujours aimable et bienveillant, il est une personne consensuelle à qui il est difficile de refuser tant son engagement pour l'animation de sa Vallée Longue est sincère.

Le partenariat avec **les Foyers Ruraux de Lozère** et plus particulièrement avec leur festival « Contes et rencontres » est également historique. Les Foyers Ruraux sont une véritable institution et visible sur toute la Lozère. C'est une présence, la culture et l'animation au plus près des zones rurales : être au plus près de tous au quotidien, une valeur que partage Enedis.

Le partenariat avec le **Mende Volley Lozère** est plus récent. Il se veut être un soutien ponctuel au club sportif professionnel du département. Malgré la crise, des gymnases vides et des moyens modestes, MVL poursuit ses performances en Ligue B. Cet état d'esprit mérite le soutien d'Enedis.

Le partenariat avec **la Croix Rouge Française** se traduit pour Enedis par la mise à disposition de lots pour son loto annuel. De petits gestes qui comptent.

**Partenariats 2020** - La Croix Rouge Francaise - Du CeFeDe à la Ligne Verte - Mende Volley Lozere - Foyers Ruraux de Lozere

## LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

Chaque année, Enedis s'attache à communiquer dans la presse, dans les médias locaux les règles élémentaires de sécurité aux pecheurs.

- Evitez de pêcher prés 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 obligés 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'informations indiquant les zones à risque, renseignez vous auprès de votre fédération de pêche.

**Electricité Prudence, Gardons nos distances…**

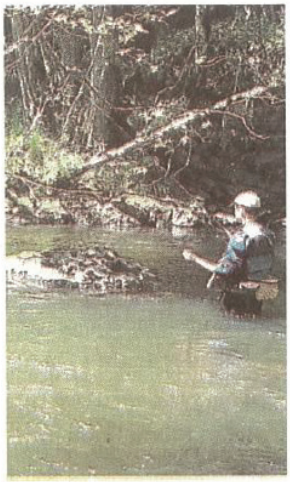
# Ouverture de la pêche : attention aux lignes électriques

**LOISIR**

Le grand jour approche : les pêcheurs ont rendez-vous le samedi 14 mars.

Samedi 14 mars, aura lieu en Lozère la grande ouverture de la pêche.
Avec plus de 2 800 km de torrents et de rivières de première catégorie, de nombreux lacs naturels ou artificiels, la Lozère porte bien son surnom de pays des Sources. Les milliers de mordus ayant pris leur carte de pêche doivent cependant rester vigilants par rapport à la présence de lignes électriques ; il serait dommage de s'électriser, voire 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 toucher, on peut provoquer un arc électrique, appelé amorçage, et risquer alors une électrisation, voire une électrocution. Enedis renouvelle les conseils suivants : éviter de pêcher près des lignes électriques y compris pour la pêche en bateau ; ne jamais tenter de récupérer un objet accroché à une ligne électrique ; si l'on est obligé de passer sous une ligne électrique, tenir sa ligne en position horizontale ; si on ne connaît pas la zone de pêche, attendre qu'il fasse jour avant de pêcher pour vérifier qu'il n'y ait pas de lignes électriques ; être vigilant aux panneaux d'information indiquant les zones à risque, se renseigner auprès de sa fédération de pêche.

*> Fédération de pêche, 12 avenue Paulin-Daudé à Mende, 04 66 65 36 11.*



La prudence s'impose.

Extrait du Midi-Libre Lozère du 6 mars 2020

## LA FÉDÉRATION DE PÊCHE DE LA LOZÈRE, RTE ET ENEDIS CONVENTIONNENT.

« Electricité Prudence, gardons nos distances » tel est le slogan de la campagne d'information d'Enedis et du Rte à destination des professionnels ou des particuliers exerçant des activités à proximité des lignes électriques.

La convention signée le **12 octobre 2020** par Stéphane COURNAC, le Président de la Fédération de pêche de la Lozère, Julien CHAVADE, le directeur Rte du groupe Forez-Velay, et Laurence GALABRUN, Directrice Territoriale Lozère d'Enedis, a pour objectif d'informer le grand public en général mais également de vérifier que les zones à risque ont bien fait l'objet d'un traitement antérieur par la pose de panneaux de prévention du risque électrique. Cette opération sera complétée par des journées de sensibilisation du jeune public des ateliers « Pêche & Nature » ainsi que par des informations aux gardes pêche et acteurs du monde piscicole en général.

Autant d'actions qui, nous l'espérons, rendront encore plus sûre la pratique de la pêche en Lozère, pays des sources par excellence et paradis des pêcheurs et de la truite fario…




Laurence GALABRUN (Directrice Territoriale d'Enedis) et Stephane COURNAC (Président de la Fédération de peche de la Lozère) lors de la signature de la convention le **12 octobre 2020** à Mende ;

## LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

En Lozère, 54 personnes travaillent et vivent quotidiennement sur les 5 sites Enedis du département (*Marvejols, Mende, Florac, Langogne et Villefort*).

Enedis est également un donneur d'ordre qui fait travailler directement, par marchés, des entreprises implantées dans le département qu'il s'agisse de travaux d'élagage (***Sud Foret*** *de Mende*), des travaux de réalisation de branchement (***l'Entreprise Electrique*** *de Marvejols*) ou des travaux liés aux activités de distribution de l'électricité (***ETPR*** *à Mende, la SLA à Villefort, ENGIE-INEO au Massegros*). Cela augmente considérablement la contribution d'Enedis à l'économie locale.




2020 - Quelques uns des prestataires d'Enedis en Lozère

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

**2021 – La fin de la pandémie Covid-19 ?**

A l'heure où nous écrivons ces mots, la covid-19 avec ses variants est toujours bien présente dans notre pays. Depuis le 4 avril, un troisième confinement est en cours. Tous les espoirs reposent maintenant sur la campagne de vaccination qui s'accelère. Le virus a largement impacté le niveau économique et a lourdement endeuillé notre pays.

**2021 – Année d'élections Régionales et Départementales.**

Si la situation sanitaire le permet, il y aura fin juin un double scrutin électoral. Les élections régionales et les élections des conseillers départementaux. Un travail d'information à prévoir pour Enedis pour certains nouveaux élus.

**2021 – Début du 1er Programme Pluriannuel d'Investissement (PPI) pour la concession de la Lozère**.

Le nouveau cahier des charges de la concession de la Lozère rentre en application au 1er janvier 2021. Le Schéma Directeur des Investissements traduit en Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) entre dans sa phase active. Ce 1er P.P.I couvre la période contractuelle allant du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2024. Le diagnostic associé aux orientations définies au Schéma Directeur des Investissements prévoit de nettes améliorations en particulier sur la zone Sud-Est du département. Les engagements financiers s'élèvent à 11,3M€ d'investissement pour l'amélioration du patrimoine sur ces quatre ans.

**2021 – Fin du déploiement en masse du compteur Linky**.

La mise en place des compteurs communicants Linky se poursuit en Lozère. L'objectif des 80% est une cible pour la fin de l'année 2021 qu'Enedis espère bien approcher dans le département. 35 772 compteurs Linky sont posés en Lozère à la fin du 1er trimestre 2021 soit 55,1%.

**2021 – Lancement de la construction du nouveau poste source à LA PANOUSE**.

Le poste source de LA PANOUSSE (63/20 kV) s'inscrit dans le cadre du premier Schéma Régional de Raccordement aux Réseaux des Energies Renouvelables (S3REnR) publié en 2013. Il contribue pleinement à l'ambition de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE). Sa construction débute en 2021 pour deux années de travaux. Il facilitera l'accueil des énergies renouvelables.

**2021 – Lancement d'importants travaux de restructuration HTA dans le Sud-Est du Département**.

La restructuration du départ HTA « PIED de BORNE rentre dans la cible du PPI 2021-2024. Cet investissement d'un montant de 1,34M€ a plusieurs objectifs ; d'une part il permettra de sécuriser Villefort, d'autre part les 1700 clients actuellement alimentés par le départ HTA « Pied de Borne » seront répartis sur trois départs HTA distincts.

La restructuration du départ HTA « ALZON » a pour objectif de sécuriser l'alimentation électrique de la commune de Prévenchères. Cet investissement de 455 k€ comprendra entre autre la mise en place de 3 organes de manoeuvre télécommandés OMT pour réduire les temps d'intervention en cas de panne.

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

## L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES



**Installation des compteurs Linky™**

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

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

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

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

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

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



**Marianne Laigneau nommée présidente du directoire d'Enedis**

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

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

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

**Enedis mobilisée pour faire face aux tempêtes d'hiver**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans le PIH, Enedis prend également huit engagements concrets :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il se décompose comme suit :

**Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)**

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

**Réseau Basse Tension (en km)**

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

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

En Lozère, les postes de Distribution Publique sont bien souvent positionnés en domaine public au plus proche des besoins des clients. Malgré des teintes «plus naturelles», certains peuvent toutefois manquer d'esthétisme. Il peut alors être envisagé une intégration paysagère pour les rendre plus discret dans le paysage.

Enedis recherche des solutions pour atténuer cet impact visuel. La mise en place de haies ou de paravents peut difficilement être une solution compte tenu de l'accéssibilité du poste de distribution en cas de dépannage ; sans compter, l'entretien des haies de manière récurrente.

La mise en peinture peut-être une solution originale pour transformer l'aspect visuel d'un « transformateur ». C'est également un aménagement qui peut devenir un projet participatif avec une école ou une association.



Le poste D.P «LA TIEULE» avant les travaux de mise en peinture.



Juin 2020 - Le poste D.P «LA TIEULE» apres sa mise en peinture.

Enedis a continué son action en faveur du renouvellement des vieux postes D.P de type « Cabine Haute ». On en comptait encore 50 à fin 2019 en Lozère.

**Exemple en septembre 2020**, le poste D.P « TATULA » à Saint-Chely d'Apcher a fait l'objet d'une remise à niveau importante. L'enveloppe de la cabine haute donnant des signes de faiblesse, Enedis a décidé de remplacer ce  bâtiment par un poste préfabriqué de type P.A.C avec un tableau HTA de modèle 2I+P et un transformateur de 400 kVA. Un investissement de plus de 60 k€ fut necessaire.




**Septembre 2020** - Saint-Chely d'Apcher - La Cabine Haute «TATULA» avant sa démolition.




Le poste D.P «TATULA» pendant la démolition.




Poste D.P «TATULA». La cabine Haute a disparu et est remplacée par un poste préfabriqué de type P.A.C.

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| En agglomération | 99% | **96%** |
| Hors agglomération | 77% | **96%** |
| En zone classée | - | **-** |
| **Total** | **81%** | **96%** |

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

Pour l'année 2020, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante a été de **119 438.61€,** soit 60% seulement du montant initial attribué pour 2020.

En raison de l'année exceptionnelle - *Covid-19* - et à la demande du S.D.E.E 48, Enedis a accepté de reporter les 81 k€ non facturés en 2020 sur l'année 2021.

**Cette paticipation 2020 versée a concerné les chantiers listés en suivant**

| **Commune***(s)* | **Libellé projet** | **Finalité** | **Dépenses 2019** *(€)* |
|---|---|---|---|
| BADAROUX | ART 8 2020 BTS et génie civil | Intégration des ouvrages environnement | 32 038 |
| CHAULAC | ART8 Remplacement Cabine Haute Nozerolles | Intégration des ouvrages environnement | 17 302 |
| LES MONTS VERTS | ART 8 Remplacement cabine haute | Intégration des ouvrages environnement | 15 101 |
| NASBINALS | ART 8 Renforcement CMA RD900 | Intégration des ouvrages environnement | 19 411 |
| SAINT ETIENNE VALDONNEZ | ART 8 Renforcement CMA route de Bssy | Intégration des ouvrages environnement | 4 052 |
| MASSEGROS | ART 8 BTS génie civil | Intégration des ouvrages environnement | 31 533 |

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

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

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

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

- participe au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées ;
- poursuit la mise en œuvre d'un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan national d'action (PNA) de l'espèce ;
- s'est engagée, en 2020, dans un nouveau projet LIFE dénommé *SafeLines4Birds*, entièrement dédié à la réduction du risque de mortalité des oiseaux sur les lignes électriques pour treize espèces prioritaires. Ce projet, auquel participe également RTE, a été approuvé par la Commission européenne pour un montant total de 15 M€ et la mise en œuvre des actions devrait aboutir en janvier 2022.

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

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

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

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

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

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

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

Enedis Lozère et la ligue de protection des oiseaux- LPO- coopèrent depuis plus de 10 ans pour la protection les grands rapaces au périmètre des Grands Causses et du Parc National des Cévennes. Ce partenariat existe sous plusieurs formes avec une convention locale ou encore un partenariat dans le cadre du Programme Européen Life Gypconnect.

Aux enjeux de protection pour les espèces, il s'est agi d'élaborer une cartographie des dangers à croiser ainsi aux zones de présences en vue de les prioriser selon les risques.

Aux priorités identifiées, des mesures de protection à mettre en œuvre ont été décidées selon un calendrier.

Plusieurs types de danger existent. Pour limiter le risque de percussion sur les lignes, Enedis installe des balises réfléchissantes, de picots, de cierges sur le réseau. Ces chantiers sont menés sous tension par nos équipes spécialisées de ces travaux. En 2020, Enedis a investi 30 k€ pour l'installation de ces protections.

Pour d'autres lignes dont le risque semble l'électrocution lors de l'envol de jeunes Gypaètes; il peut être décidé d'étudier la mise en technique souterraine de quelques portés ou encore l'installation d'un câble torsadé en présence de forte pente. Ces études font l'objet de concertation avec l'ensemble des parties prenantes telles que la LPO ainsi que le Parc National des Cévennes ou encore les Collectivités.



Intervention des équipes TST pour l'installation d'équipements avifaune



Ainsi au coeur de ce programme européen life Gypconnect, Enedis s'est engagée, dès 2020, sur un programme de travaux en vue de limiter le risque aux abords de deux sites de lâchers de jeunes gypaètes barbus.

Deux sites majeurs avifaunes - Protection Gypaète Barbu - ont fait l'objet d'une étude en 2020.

Le premier concerne le site de Villeneuve sur la commune de Vebron. Les travaux consistent à supprimer 1 090 mètres de réseau HTA aérien en fils nu et de les remplacer par 900 mètres de réseau souterrain HTA 95² - *sur la partie causse* - et 250 mètres de réseau HTA torsadé 50² sur la partie présentant un fort dénivelé. L'utilisation du torsadé HTA dans nos actions avec la L.P.O est une première en Lozère, le câble isolé évitant tout risque d'électrocution pour les rapaces.

Le second concerne le site de Frépestel sur la commune de Meyrueis. Enedis, la L.P.O et le P.N.C se sont rencontrés sur site en juin 2020 pour finaliser le principe des travaux. Entre les Gorges de

la Jonte et du Tarn, le site de Frépestel, à l'aérologie et à la configuration favorable aux envols des vautours, est un des deux sites utilisés pour les lâchers de jeunes gypaètes. Le projet consiste à déposer 1 200 mètres de réseau HTA en fils nu et de les remplacer par 800 mètres de réseau souterrain HTA 150²sur la partie plateau et 500 mètres de torsadé HTA 95² dans la partie à fort dénivelé.



JUIN 2020 - lieu dit Frepestel Commune de Meyrueis - Léa GIRAUD (LPO) Jocelin FONDERFLICK (Parc National des Cévennes) Francois BUSCAIL, Philippe ESPINASSE (Enedis) Julien FRAISSE (Cegelec) présentent les futurs travaux aux représentants de la L.P.O et du P.N.C.

**Février 2020 - Recoules d'Aubrac** - Dans le cadre du programme pour la Transition Energétique et Climatique de l'Aubrac, Enedis participe aux ateliers «Energie et Mobilité» du PNR AUBRAC. En plus de son expertise sur le sujet, Enedis fournit des données (seon les règles de la CNIl et la RGPD) pour aider le PNR a bien définir ses priorités et  futures actions.




Extrait du site Twitter Enedis Nord Midi-Pyrénées du 10 février 2020.

Enedis partenaire de la L.P.O et du programme «Life Gypconnect», Partenaire du P.N.C , Partenaire du programme NATURA 2000 et des Parcs Naturels Régionaux comme le PNR AUBRAC ou le PNR GRANDS CAUSSES

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

Les réseaux de communication électronique à très haut débit sont un facteur de compétitivité et de croissance pour les territoires. Leurs très grandes capacités de transmission libèrent les échanges et permettent des usages simultanés de la voix, des données et des images. Ils participent à la transformation numérique des territoires. La crise sanitaire traversée par le pays en 2020 a amplifié les attentes des Français pour un accès à Internet de qualité, renforçant ainsi le sens donné à l'action d'Enedis aux côtés des acteurs du plan France THD.

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

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

Ainsi, 952 conventions tripartites (signées entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 173 conventions pour le domaine souterrain. À noter que 108 nouvelles conventions ont été signées en 2020.

Sur l'année écoulée, plus de 12 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain, ce qui confirme l'accélération des déploiements sur l'ensemble du territoire national, notamment en milieu rural.

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

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

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

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

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

- la sécurité des intervenants ;
- le respect de la réglementation en vigueur, en particulier l'arrêté technique du 17 mai 2001 révisé en juillet 2019 ;
- la neutralité économique pour les clients.

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

**Enedis met à disposition le Réseau public de distribution d'électricité Lozérien pour le déploiement de la Fibre.**

Ainsi le développement de la fibre optique sur le département de la Lozère est passée en 2015 par une convention a tripartite entre Orange, le SDEE48 et Enedis pour la commauté des communes de Mende.

Pour répondre aux enjeux ruraux, une autre convention a été signée en août 2018 entre Alliance Très Haut Débit, le SDEE48 et Enedis pour permettre l'utilisation des supports.

En 2020 en Lozère, Enedis a accompagné de manière volontariste le programme de déploiement de la fibre, en relation étroite avec les opérateurs qui portent ces programmes.

Ainsi dans ce cadre contractuel, Enedis a contrôlé près de 1 200 études relatives à l'usage de poteaux électriques. Ce études visent à garantir la capacité du réseau électrique à accuiellir du réseau fibré tout en garantissant dans le temps la pérennité des ouvrages aériens.

Sur le département, 41 km de réseau fibre optique ont donc été étudiés et validés.

Les opérateurs ont adressé à Enedis les attestations d'achèvement de travaux (AAT) pour 6 165 m de réseau fibre optique déployés sur 368 supports du Réseau Public d'Electricité.

Enedis reste aux côtés de opérateurs pour réussir le déploiement de la fibre en Lozère.


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

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

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

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

### LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Toutes causes confondues (critère B Concession)[1] | 110,0 | **131,5** | **20%** |
| Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2] | 99,5 | **131,2** | **32%** |
| *Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)* | 1,1 | **0,0** | **-100%** |
| *Dont incident sur le réseau de distribution publique* | 76,7 | **109,6** | **43%** |
| *Dont incident poste source* | 0,1 | **1,8** | **-** |
| *Dont incident réseau HTA* | 71,7 | **100,0** | **39%** |
| *Dont incident réseau BT* | 4,9 | **7,8** | **60%** |
| *Dont travaux sur le réseau de distribution publique* | 21,8 | **21,6** | **-1%** |
| *Dont travaux sur le réseau HTA* | 16,7 | **17,7** | **6%** |
| *Dont travaux sur le réseau BT* | 5,1 | **3,9** | **-23%** |

Le critère B TCC s'est nettement dégradé en 2020 par rapport à 2019 suite à des événements climatiques de faible durée mais de forte intensité.

Les vents violents associés aux très fortes intempéries (400mm pluviométrie) successives des 11 et 14 juin ; les tempêtes Barbara en octobre et Bella en Décembre sont principalement la cause de la hausse des critères B TCC et B HIX. Le temps de coupure des incidents HIX a augmenté avec une croissance des incidents sur les réseaux moyenne et basse tension.

En 2020, les incidents HTA HIX pour causes «climatiques» constituent plus de 80 % du critère B incidents HTA HIX.

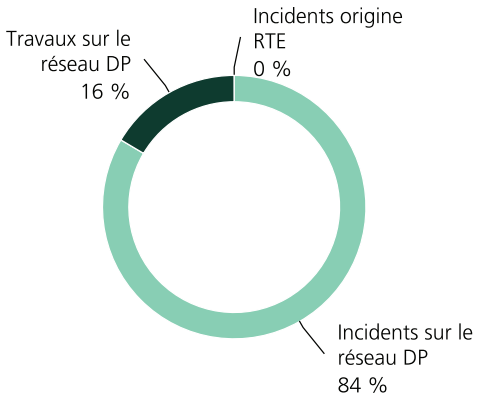
Toutefois, l'effort porté à la gestion des coupures sur la concession permet de stabiliser dans la durée le critère B travaux.

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

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

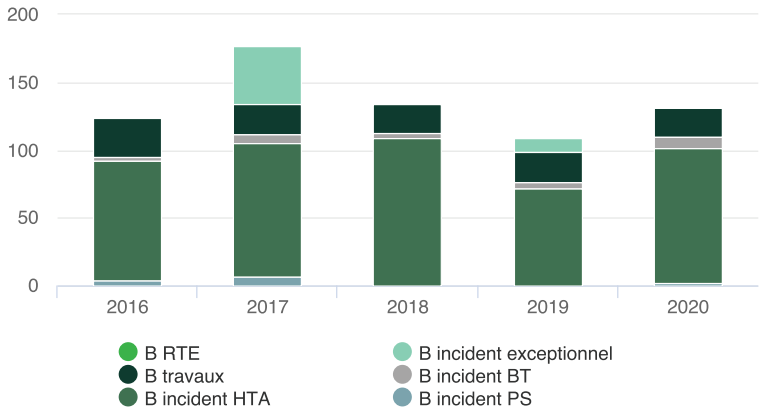
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

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




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

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




Le critère B TCC est un indicateur de la qualité réelle perçue par les clients. Le B hors évènements exceptionnels (HIX) reflète plus la qualité structurelle des réseaux. Il est la conséquence de la mise en oeuvre des politiques d'investissement, des choix de maintenance du réseau et de gestion des coupures pour travaux réalisés par le distributeur. Il demeure néanmoins sensible aux aléas clima-

tiques dont le classement en exceptionnel est fonction de la probabilité d'occurence mais aussi du nombre de clients concernés.

Les variations du critère B incidents HIX restent dépendants du nombre annuel d'aléas climatiques ainsi que du cumul d'incidents lors des épisodes perturbés. L'augmentation de leur nombre sur l'année 2020 ainsi que de leur intensité explique la tendance à la hausse du B incidents HIX de 2019 à 2020. On notera également une augmentation du critère B incidents HIX BT en zone rurale de plus de 3 mn.

**Les principaux événements ayant impacté en 2020 le critère B au périmètre de la concession**



Commune de BASSURELS - Les pluies diluviennes ont mis à jour le cable HTA le long du chemin qui mène à Aire de Cote.

En 2020, la Lozère a été victime de plusieurs évènements climatiques :
- les intempéries violentes et vents forts des 11 et 14 juin qui représentent un impact fort sur le critère B Hix de 24%,
- la tempête BARBARA en octobre qui représente un impact fort sur le critère B Hix de 24%,
- la tempête BELLA en décembre qui représente un impact sur le critère B Hix de 14%,

Ces 3 épisodes climatiques ont fortement impacté le critère B Hix et ont nettement dégradé la qualité de fourniture sur la concession en 2020.

Les programmes de Prolongation de la Durée de Vie (PDV) ont permis de réduire considérablement les pannes liées à l'usure. Enedis poursuivra ses efforts dans ce domaine pour améliorer la qualité de fourniture.
Les travaux engagés au travers du programme PAC (Plan Aléas Climatique) seront également poursuivis pour insensibiliser au maximum le réseau aux aléas climatiques cités précédemment.
Malgré un nombre important de pannes HTA, les programmes d'élagage et OMT ont permis d'accroître la réactivité et de limiter l'effet des incidents pour ses usagers.

En détail, voici quelques illustrations des intempéries de l'année 2020 en Lozère : deux périodes particulièrement actives.

La première période a concerné le mois de juin. En début de mois, un important orage de grêle avait nécessité la sortie du chasse neige pour dégager la RN 106 entre Cassagnas et Saint-André de Lancize. Quelques dégâts furent recensés sans trop de difficultés par rapport à ce qui allait arriver entre le 11 et 14 juin.

La préfecture avait annoncé une vigilance orange pour une prévison avec de fortes précipitations. Il est tombé jusqu'à 400 mm d'eau pour le secteur de Villefort. Ces évènements ont occasionné de nombreux dégâts sur les habitations et les infrastructures routières. La RN 106 fut fermée suite à un affaissement de la chaussée du côté de Cassagnas. Sur le plan des inondations le Tarn et le Lot furent mis sous surveillance et les commerces de Sainte-Enimie évacués … Au niveau électrique, 700 foyers en furent privés en Lozère pour plus de 4 000 dans le Gard voisin. « Il n'y a pas eu d'épisode Cévenol aussi intense en juin depuis 40 ans » commenté Roland MAZURIE, responsable du centre météo de Montpellier-Nîmes.

Enedis est intervenue pour rétablir le courant dans les meilleurs délais. Toutefois les affaissements de voirie et les eaux de ruissèlement ont endommagé de nombreux d'ouvrages électriques souterrains nécessiteront des réparations importantes.




Juin 2020 - Commune de LA BASTIDE-PUYLAURENT - Glissement de terrain sur la R.D 6. Le cable souterrain a été mis à jour.

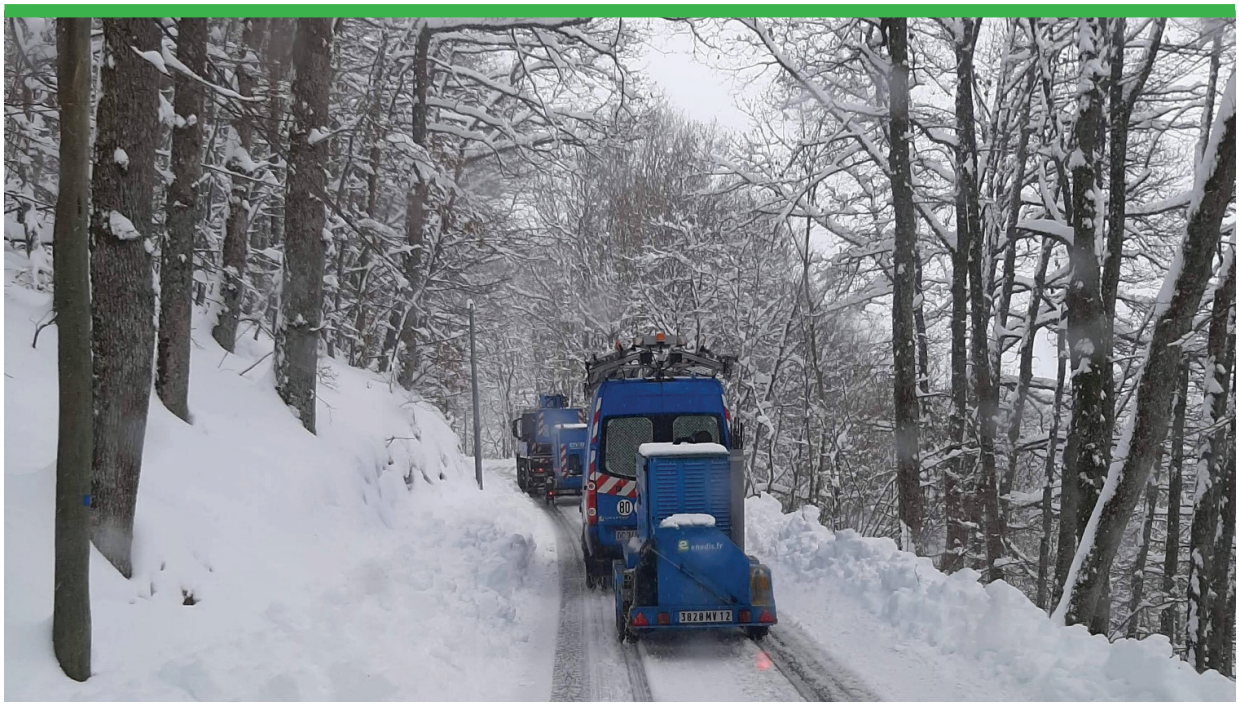


Décembre 2020 - Enedis a sortie la chenillette non loin de TRELANS

L'autre période marquante a commencé le 7 décembre. La neige a fait son apparition dans le département. Quelques dizaines de centimètres pour un début, soit rien de bien anormal en décembre pour la Lozère, même si ces derniers temps elle s'était faite plutôt rare.

Avec la tempête Bella, un fort système dépressionnaire venu des iles britanniques a apporté neige, vent, verglas et grand froid sur la région. Quelques jours après Noel le département fut classé en vigilance orange. La neige tombait la journée et gelait la nuit. Des cumuls de neige pouvant atteindre 50 à 70 centimètres furent constatés sur l'Aubrac et la Margeride. La circulation était délicate sur l'ensemble des routes, le fort vent du Sud, Sud-Est créant des congères.

Ce vent du Sud fut également à l'origine de plusieurs incidents électriques sur les contreforts sud de l'Aubrac. Les résineux, chargés de neige, tombant sur les lignes électriques. 400 personnes furent privées d'électricité entre le 28 et le 29 décembre mais tout fut rétablis pour fêter le réveillon.



Décembre 2020 - intervention des équipes d' Enedis sur la commune de Trélans



Routes barrées, électricité coupée, le point sur la situation en Lozère

VIGILANCE

Le sud du département a été particulièrement touché.

ML du 13-06-2020

Les Cévennes et la Lozère balayés par des intempéries

MÉTÉO

Vendredi, plusieurs de cours d'eau sont sortis de leur lit, notamment le Gardon et le Tarn.

ML du 13-06-2020

Un orage très violent a touché Banassac et La Canourgue

INTEMPÉRIES

ML du 23-07-2020

Les équipes Enedis mobilisées pour rétablir l'alimentation électrique

ENERGIE

Ce sont près de 3 400 clients qui en étaient privés, notamment sur les plateaux de l'Aubrac et du Lévezou.

ML du 31-12-2020

Impressionnant orage de grêle dans les Cévennes

INCIDENT

ML du 05-06-2020

ML du 30-12-2020

NEICE

Jusqu'à 70 cm en cumulé aux Hermaux

Si la neige permet de prendre de jolies photos et de faire ses propres bonhommes de neige, elle a aussi causé de nombreux désagréments. Comme ici aux Hermaux, ou il y avait, en cumulé, 70 cm.

2020 - La Lozère n'a pas été epargnée par les intempéries.

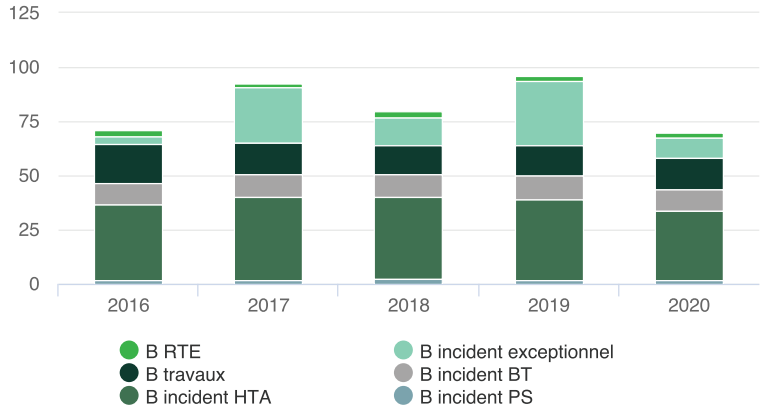
**Au niveau national**

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

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

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 58,4 minutes en 2020, nettement en dessous du niveau de l'année 2019 (64,3 minutes).

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




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

En 2020, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

### Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement, coordination en vue d'une plus grande efficience des dépenses).

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

## LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

**Nombre de clients BT** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues | 3 026 | **2 530** | **-16,4%** |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues | 4 835 | **5 784** | **19,6%** |

*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 succession d'incidents sur une courte période d'aléas climatiques a dégradé la réactivité de dépannage malgré les efforts portés sur l'automatisation du réseau sur l'ensemble du département.

On notera cependant la baisse non négligeable du nombre de clients ayant subi plus de 6 coupures longues. C'est le résultat du travail mené les précédentes années sur l'amélioration du patrimoine.

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

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

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

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

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

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

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

**Clients BT mal alimentés** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible | 76 | **97** | **27,6%** |
| Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)* | 0,1% | **0,1%** | **26,8%** |

La situation du département au regard du décret qualité « Tenue de tension » demeure très favorable.

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

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



**Le 19 Novembre 2020 à Mende** - Salle voutée du Syndicat - Présentation du CRAC 2019 au S.D.E.E de la Lozère.

Les réunions d'informations aux élus de Lozère sont, pour Enedis, des moments privilégiés pour aborder notamment la politique d'investissement d'Enedis, l'exploitation des réseaux ainsi que les sujets d'actualité tels que la transition écologique, via la mobilité électrique et l'autoconsommation.



**Le 22 septembre 2020** - Réunion des élus du secteur de CHATEAUNEUF de RANDON.

Cinq rencontres étaient initialement programmées en 2020 (*22 et 24 septembre et 1,6 et 8 octobre*). Si les deux rencontres du mois de septembre (*Châteauneuf de Randon et Marvejols*) ont pu se tenir dans le respect des gestes barrières, la Covid-19 et le second confinement n'ont pas permis de tenir les trois dernières.

Avec le fort renouvellement des élus aux élections (*1/3 des Maires en Lozère*), le programme de ces réunions prévoyait une séquence sur le rôle d'Enedis et des différents intervenants dans la distribution de l'électricité. Deux autres sujets devaient etre évoqués : la Transition Ecologique et la présentation du guide pratique à l'usage des collectivités locales.

Ce n'est que partie remise et nous espérons que les rencontres « cantonales » de 2021 pourront se tenir normalement.



**Le 24 septembre 2020** - Réunion des élus du secteur de Marvejols

**L'Article 21 de la Loi NOME** prévoit que les autorités organisatrices de distribution publique d'électricité et Enedis présentent lors d'une conférence organisée sous l'égide de Madame la Préfète pour la Lozère, les investissements réalisés et ceux à programmer sur le réseau électrique.

L'ordre du jour pour la présentation 2020 était le suivant :

- Organisation de la distribution d'électricité
- Diagnostic Qualité
- Priorités d'investissement et programmes du gestionnaire de réseau Enedis
- Priorités d'investissement et programmes de l'Autorité concédante SDEE




**Le 11 Décembre 2020** - Conférence Départementale Loi NOME en Préfecture de Lozère.

## LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2020

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2020, 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 2020. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs* | 3 608 | **2 766** |
| *Dont raccordement des consommateurs HTA* | 17 | **34** |
| *Dont raccordement des consommateurs BT* | 1 501 | **1 153** |
| *Dont raccordement des producteurs HTA* | 47 | **152** |
| *Dont raccordement des producteurs BT* | 651 | **814** |
| II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine | 6 204 | **6 501** |
| *II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau* | 4 843 | **5 524** |
| *Dont renforcement des réseaux BT* | 52 | **17** |
| *Dont renforcement des réseaux HTA* | 8 | **12** |
| *Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)* | 963 | **611** |
| *Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)* | 1 470 | **2 316** |
| *Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)* | 706 | **774** |
| *Dont moyens d'exploitation* | 144 | **73** |
| *Dont smart grids* | 51 | **45** |
| *Dont compteurs communicants* | 1 449 | **1 676** |
| *II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes* | 1 361 | **977** |
| *Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement* | 245 | **154** |
| *Dont sécurité et obligations réglementaires* | 940 | **745** |
| *Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers* | 175 | **78** |
| III. Investissement de logistique | 6 | **75** |
| IV. Autres investissements | 1 | **0** |
| Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)* | 9 819 | **9 342** |
| *Dont total des investissements concernant les postes sources* | 1 850 | **1 746** |
| *Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources* | 1 107 | **411** |

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

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

NOUVEAU

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

Le niveau d'investissements pour la concession est légèrement en baisse en 2020 par rapport à 2019.

Après avoir connu une hausse particulière au niveau des raccordements des consommateurs BT, les dépenses pour les raccordements des utilisateurs - consommateurs et producteurs - sont en décroissance au global, hormis ceux des producteurs HTA et BT qui voient leurs investissements augmenter en 2020. Les clients en soutirage ont été moins présents en 2020 quand l'activtité des ENR n'a jamais cessé de croître pendant la crise covid.

Les investissements d'amélioration du patrimoine sont à la hausse en 2020, conséquence des travaux dans le cadre de la fiabilité des réseaux (hors PDV et PDV) et la pose des compteurs Linky.

Les investissements consacrés aux postes sources sont stables. Les principaux chantiers de 2020 ont été les suivants :
- L'ajout d'une demi-rame HTA au poste de MENDE,
- L'installation d'une self HTB, toujours sur MENDE,
- Le changement de transformateur du poste du COLLET de DEZE.

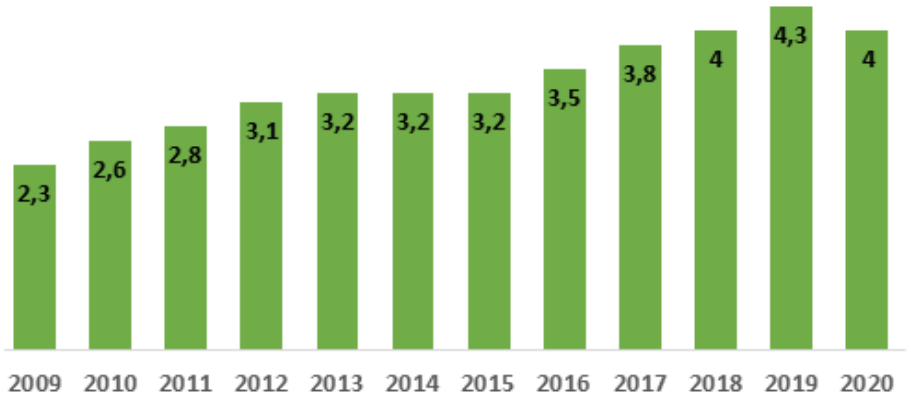
### Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2020 sont en baisse et s'établissent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), du fait du ralentissement du programme Linky™ (682 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,1 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont doublé.

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

Par ailleurs, en 2020, 409 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

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



## LA MISE EN ŒUVRE EN 2020 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

A 6,3 M€, le montant investi en 2020 par Enedis pour l'amélioration du patrimoine est légèrement inférieur aux 6,9 M€ prévisionnels annoncés lors de la conférence loi NOME en Préfecture.

L'impact de la crise santitaire a pu être en partie repris en fin d'année.

Toutefois, le programme prévisionnel des travaux est toujours supérieur aux objectifs d'investissements afin de faire face aux divers aléas susceptibles d'affecter la réalisation des ouvrages.

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

### Les travaux dans les postes sources

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/020627 | MENDE | MENDE Trx installation self HTB | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **440 170** |
| DE26/009042 | LE COLLET-DE-DEZE | COLLET DE DEZE Remplacement TR | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **351 469** |
| DD28/008536 | SAINT-SYMPHORIEN | BRIPS03/CA/ ANCELPONT/ AJOUT TR | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **297 064** |
| DE26/028009 | MENDE | | Autres racco | **246 039** |
| DD28/018607 | LA PANOUSE | | Autres racco | **122 852** |
| DD28/008536 | SAINT-SYMPHORIEN | BRIPS03/CA/ ANCELPONT/ AJOUT TR | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **81 867** |
| DE26/014551 | LE COLLET-DE-DEZE | COLLET DE DEZE Renouvellement CC en PCCN | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **67 606** |
| DD28/000141 | LANGOGNE | | Autres racco | **42 372** |
| DE26/014550 | LE COLLET-DE-DEZE | COLLET DE DEZE Réhabilitation du poste | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **37 166** |
| DD28/008536 | SAINT-SYMPHORIEN | BRIPS03/CA/ ANCELPONT/ AJOUT TR | Sécurité & obligat° réglementaires | **29 125** |
| DD28/023202 | LANGOGNE | BRIPS03/CA/ LANGOGNE/ MONITO+LAN | Smart-Grids | **9 921** |
| DB25/030801 | PIED-DE-BORNE | LARO - 30 - Etape A&B - installation sol | Smart-Grids | **6 548** |
| DD28/020845 | LANGOGNE;SAINT-SYMPHORIEN | BRIPS03/CA/LIEVE/ HAWAI ET LAN 0 | Smart-Grids | **4 369** |
| DD28/021841 | LANGOGNE | BRIPS03/CA/ LANGOGNE/ DESAMIANTAGE | Sécurité & obligat° réglementaires | **3 863** |
| DD28/000141 | LANGOGNE | BRIPS03/CA/ LANGOGNE/ Passage NC | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **3 385** |



Mars à Juillet 2020 - Le nouveau transformateur de 20 MVA mis en place au poste source d'ANCELPONT

ANCELPONT, le COLLET de DEZE, MENDE, les postes sources sont à l'honneur en Lozère ; ils font l'objet d'investissement important de la part d'Enedis que ce soit sur la capacité d'un transformateur qui se voit augmentée ou le passage en palier numérique pour une conduite modernisée.

Les travaux au poste source du Collet de Deze débuté en 2019 se sont achevés avec l'installation d'un transformateur 20-20MVA réalisé sur mesure en Italie pour remplacer le 5 MVA d'origine.

A ANCELPONT le transformateur est neuf avec une puissance à 20 MVA (au préalable 10 MVA).

Les travaux d'Ancelpont ont également permis de tester avec succès le « poste source mobile ». Il a été mis en relais pendant la phase des travaux. Il permet de garantir les services aux clients en restant en schéma normal d'exploitation pendant les travaux de modernisation. Pour les clients cette opération fut invisible, sans gêne, ni perte de qualité.

Un poste source mobile livré en kit est nommé « KIT FIRE POSTE SOURCE » dans le jargon Enedis.

Conçu par Enedis pour pallier aux incidents de tout ordre, ce kit mobile d'un coût unitaire de 2 millions d'euros se présente sur 7 semi-remorques de 10 m chacunes. Il est acheminé sous forme de convoi selon le besoin sur site en 24h puis installé en quelques jours.

Pour cette opération en Lozère, ce fut pas moins de 60 tonnes de matériel installées, raccordés et mise en service en 4 jours par les agents d'Enedis. Il s'agissait d'une expérimentation très positive, menée avec précision et professionalisme au service de tous.



Mars- juillet 2020 - au poste source à Ancelpont - Le «Poste Source kit FIRE Mobile» est en place pendant la modernisation d'Ancelpont.



Juillet 2020 - Poste Source du Collet de Deze - Déchargement du nouveau transformateur de 20 MVA.

## Les travaux en HTA

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/024083 | BADAROUX;LE BORN;PELOUSE | MENDE-ALLENC-PAC-Entre P1 LE BORN-J1529 | Résilience réseaux & postes | **309 998** |
| DE26/015523 | SAINT-PIERRE-DE-NOGARET;TRELANS | MONASTIER - TRELAN - PAC - Bourg TRELANS | Résilience réseaux & postes | **169 826** |
| DB25/030960 | SAINT-MARTIN-DE-BOUBAUX | N°38 - Bouclage Florac et Martin | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **169 136** |
| DE26/029507 | BASSURELS | PS TARNON DEP VEBRON RENOUV DERIV P7 CRI | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **93 524** |
| DE26/013524 | LA PANOUSE;LA VILLEDIEU | | Prod-HTA | **85 504** |
| DE26/015314 | LE COLLET-DE-DEZE | MALTEN au PS de COLLET - HTA EXPLOIT | Sécurité & obligat° réglementaires | **66 982** |
| DE26/024246 | LA CANOURGUE | MON/MONASTIER - LAVAL - OMT - Ajout AC3T | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **57 186** |
| DB25/023235 | VIALAS | QUAL dep LE CHABON ps BESSEGES - OMT VIA | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **47 207** |
| DE26/018892 | SAINT-CHELY-D'APCHER | ST CHELY - PIGNIDE - OMT - P720 CUISINES | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **43 988** |

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/026469 | BLAVIGNAC | DAL/ST CHELY - ARCOMI - OMT - IA 230 | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **43 197** |
| DE26/020126 | | MENDE - LANGLADE - PAC - Tête de départ | Résilience réseaux & postes | **41 749** |
| DE26/013234 | NASBINALS | DAL/SSAPC-RIEUTORT- Restruct Nasbinals | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **38 006** |
| DE26/027764 | PALHERS | MONAS-CHANAC-Restruct bourg Palhers | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **34 801** |
| DB25/025467 | ALTIER | création AC3T LAPARO | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **34 718** |
| DE26/024239 | SAINT-PIERRE-DES-TRIPIERS | MON/TARNON-MAS OMTP11 ST PIERRE TRIPIERS | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **34 506** |

Dans le cadre de son programme P.A.C (Plan Aléas Climatique), Enedis a entrepris d'importants travaux d'enfouissement de la ligne électrique moyenne tension – *20 000 volts* –. Cette ligne sillonne entre le village du Born et le hameau de la Rouvière, sur la commune de Pelouse.

Au total, 3 627 mètres de réseau aérien haute tension (HTA) ont été déposés au profit de 4 362 mètres de réseau souterrain (HTA). Cela a fait disparaitre 82 poteaux électriques du paysage Lozérien. En tout, Enedis a investi 401 000 euros H.T avec l'ambition d'améliorer sensiblement la qualité de la distribution de l'électricité et donc la satisfaction de ses clients.




Mai 2020 - Enfouissement HTA entre La Rouvière et le village du Born.

En novembre 2019, la tempête AMELIE avait occasionné de gros dégâts sur une ligne HTA en antenne qui alimente le hameau de Cripsoules, sur la commune de BASSURELS. 12 poteaux bois sur 15 furent endommagés.

Enedis est intervenue très rapidement pour réalimenter le hameau dans l'attente de travaux définitifs. Enedis a étudié la reconstruction de la ligne HTA : reconstruction à l'identique ou enfouissement sous la voirie communale ?

Bien que plus onéreuse, c'est la seconde solution qui a été choisie par Enedis afin de sécuriser au mieux ce village du fin fond des Cévennes.  93.5 k€ d'investissement pour un enfouissement de 658 m de HTA et 109 m de BT.




Avril 2020 - Enfouissement de l'antenne HTA de Cripsoule commune de BASSURELS

### Les travaux en BT

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/029074 | MENDE | Amélioration des Terres 2020 - LOZERE | Sécurité & obligat° réglementaires | **181 344** |
| DE26/025468 | SAINT-CHELY-D'APCHER | ER/Renouv CH poste 48140P0019 TATULA | Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)* | **76 414** |
| DB25/036439 | ALTIER | AMELIORATION DES TERRES BT-GARD-2020 | Sécurité & obligat° réglementaires | **61 741** |
| DE26/025523 | ANTRENAS;LE BUISSON | | Prod-BT | **60 006** |
| DE26/029914 | CHASSERADES | | Prod-BT | **51 861** |
| DE26/025588 | PRINSUEJOLS | | Prod-BT | **45 607** |

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/026766 | RECOULES-DE-FUMAS | | Prod-BT | **44 770** |
| DE26/029220 | MENDE | | Cons-BT | **41 341** |
| DE26/025418 | SAINT-GEORGES-DE-LEVEJAC | | Prod-BT | **40 636** |
| DE26/028169 | CHAUDEYRAC | | Prod-BT | **40 440** |
| DD28/019873 | LA PANOUSE | | Prod-BT | **39 786** |
| DE26/028345 | GREZES | | Prod-BT | **37 179** |
| DE26/027980 | NASBINALS | | Prod-BT | **36 115** |
| DE26/030673 | LE BLEYMARD | GAL/DO-CONS DEP LOZERE-PONT-LE BLEYMARD | Sécurité & obligat° réglementaires | **33 481** |
| DE26/030661 | MENDE | | Cons-BT | **33 360** |

Début décembre, Enedis est intervenue à Mende pour préparer le raccordement électrique du futur « Fast Food », dont l'implantation se situe en bordure de l'avenue du 11 novembre et du viaduc de Rieucros.

Au regard de la configuration du lieu et afin de ne pas perturber la circulation, fort dense à certaines heures de la journée, la solution d'un forage dirigé passant sous la chaussée de la RD 42 a été privilégiée plutôt que la réalisation d'une tranchée classique qui aurait endommagée un revêtement en bon état. Ce forage, qui plonge à environ 4 mètres sous le niveau actuel de la chaussée, a permis la mise en place d'une réservation de 50 mètres de long qui sera utilisée lors du raccordement définitif du « Fast Food », au poste de distribution public « VIADUC de RIEUCROS ».




Decembre 2020 - Forage dirigé pour le raccordement B.T du BURGER KING de Mende

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

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

En Lozère, l'élagage est réalisé suivant un rythme de repousse des végétaux. En 2020, la longueur totale traitée en BT et HTA sur la concession est inférieure à celle de 2019 (-43 km). Cependant, une attention particulière a été portée sur les réseaux HTA sensibles aux aléas climatiques.

| Affaire | Commune*(s)* | Libellé projet | Finalité | Dépenses 2020 (€) |
|---|---|---|---|---|
| DE26/024662 | SAINT-PIERRE-DE-NOGARET | DAL/STIER - TRELANS - PDV - IA 594 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **169 927** |
| DE26/028905 | PELOUSE | DAL/PDV AVL DEP ALLENC DERIV IACM 220 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **169 263** |
| DE26/019357 | RECOULES-DE-FUMAS | MONASTIER-COUFFINET-PDV-Chantier Recoule | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **106 295** |
| DE26/019214 | VEBRON | DAL/TARNON-B. CEVENNES-PDV-Col du Rey | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **79 849** |
| DE26/024856 | CASSAGNAS | DAL/ET - STANDRE - PDV - Magistavols | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **58 670** |
| DB25/026164 | VIALAS | PDV PS Besseges Dep Chambon - Zone 10 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **53 627** |
| DB25/033646 | POURCHARESSES | PDV PS Planchamp Dep PdB - Zone 6 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **48 295** |
| DE26/016404 | LA SALLE-PRUNET | TARNON - FARELLE - PDV - Chantier BOUGES | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **32 118** |
| DE26/033954 | SAINT-JULIEN-D'ARPAON | TARNON-FARELLE-RP-CAPEX-AVAL IA 820 2846 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **13 664** |
| DB25/036092 | ALTIER | PDV PS Planchamp Dep PdB - Zone 2 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **11 451** |
| DE26/031175 | JULIANGES | CAPEX PDV ST CHELY MALZIEU A AMOURETTE | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **9 263** |
| DE26/028907 | SAINT-LAURENT-DE-MURET | RP-Monastier-fabreges-entre IAT651-IA534 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **5 943** |
| DE26/031174 | FOURNELS | CAPEX PDV ST CHELY FOURNELS A VARENNES | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **5 626** |
| DE26/033959 | MAS-SAINT-CHELY | TARNON-MAS ST CHELY-RP-CAPEX-TV IA 2886 | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **4 025** |
| DE26/023992 | BASSURELS | DAL/ARNON - VEBRON - PDV - Caumel | Fiabilité réseaux & postes *(PDV)* | **3 161** |

Pour Enedis, les visites de lignes sont essentielles pour assurer une bonne qualité de fourniture d'électricité aux clients. L'hélicoptère est aujourd'hui devenu un outil indispensable pour inspecter le réseau électrique moyen tension. Il améliore considérablement le rayon d'action comparativement à des moyens terrestres.

Au programme de cette campagne du printemps 2020, qui a débuté à la mi mai en Lozère, plusieurs kilomètres de lignes à inspecter essentiellement sur la région de Marvejols-Chanac, les monts de randon et le nord Lozère. L'ensemble des lignes du département sera visité à tour de rôle sur une période de trois années.

Il s'agit pour de nombreuses communes de survoler en toute éfficacité les lignes, repérer d'éventuelles zones d'usures, la présence de corps étrangers tels que des nids ou des branchages, des supports en mauvais état ou une végétation trop proche des ouvrages.



Mai 2020 - Visite des lignes électriques HTA par l'hélicoptère de la société Biarritz Hélico pour le compte d'Enedis.

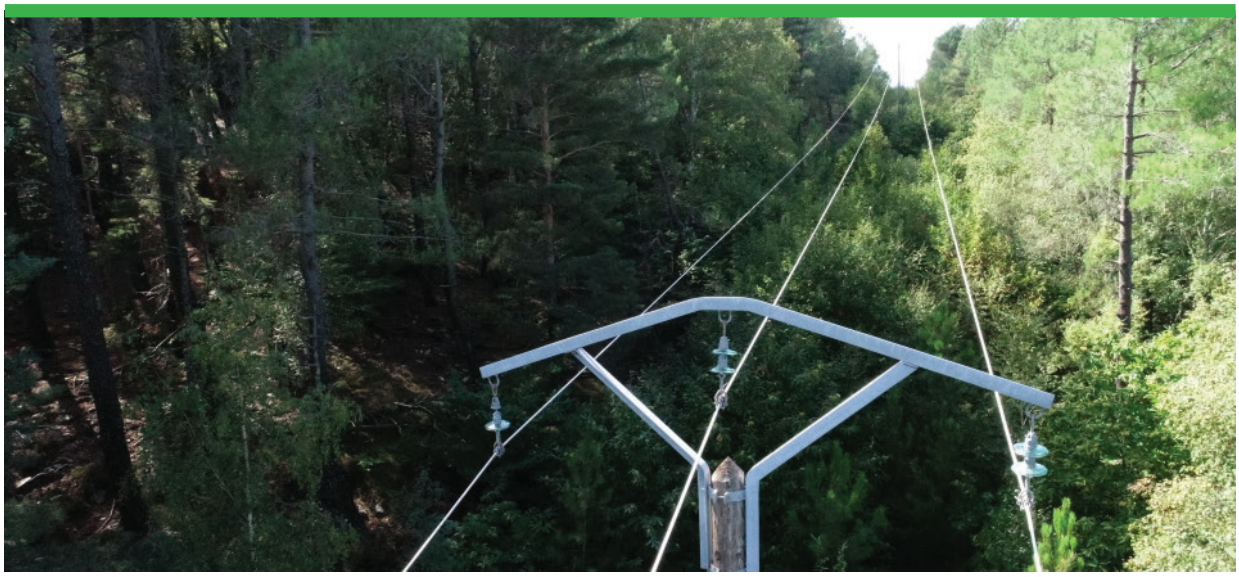


Christophe BELLEC en charge du pilotage du DRONE Enedis pour la Lozère

Depuis un an, Enedis, gestionnaire des lignes basses et moyennes tensions dans le département, recours à une technologie moins onéreuse, plus souple et plus rapide à mettre en œuvre : le drone équipé d'une caméra 4K.

Christophe BELLEC est le «télépilote» formé tout spécialement pour le faire voler. ¬´*Cela facilite le travail de surveillance des lignes,* explique-t-il. *Avant, on devait crapahuter souvent dans des zones difficiles d'accès et on avait uniquement une vision du bas. Le drone, c'est tout à fait différent. Il permet d'observer tous les détails en gros plan, et il peut voir des choses insoupçonnables du sol.*»

L'engin peut en effet s'approcher à quelques centimètres des lignes à vérifier, sans que l'alimentation ne soit coupée. Les images s'affichent en direct sur la tablette du technicien et sont enregistrées pour un débriefing éventuel.



Vue du Drone la ligne HTA parait toute proche - On remarque facilement l'assiette de l'isolateur gauche cassée.

**« Elaguer pour ne pas couper … »** Tel est le crédo quotidien de la cellule élagage que pilote Philippe Chaudesaigues, d'Enedis, depuis Mende. Pour lui l'objectif de l'élagage autour des lignes électriques est double : « *assurer la sécurité des personnes en évitant les arcs électriques provoqués par les arbres tombés sur les lignes et anticiper les pannes pour améliorer l'alimentation électrique des clients* ». Pour ce faire, il a traité pas moins de 640 kilomètres de réseau en 2020 pour un cout total d'investissement avoisinant les 609 000 euros.

En Lozère, un incident HTA sur quatre peut etre attribué à la végétation. Le risque bois est donc un enjeu majeur dans la politique de sécurisation des réseaux électriques d'Enedis.



Aout 2020 - Corniche des Cevennes - Elagage des feuillus à la Girafe par la société Sud-Foret de Mende.

**Pour l'année 2020 :**

**BT :**
- Longueur de réseau aérien BT traité : 26 km
- Longueur de réseau aérien BT élagué : 21 km
- Montant de l'élagage en BT soit 58 k€

**HTA :**
- Longueur de réseau aérien HTA traité : 291 km
- Longueur de réseau aérien HTA élagué : 159 km
- Montant de l'élagage en HTA : 617 k€

**Au total, 675 k€ ont été investis dans l'élagage**

## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2021 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

**Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine**

- **Faciliter** la transition écologique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (Schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables - S3REnR).
- **Accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles.
- **Améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante.
- **Sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations.
- **Poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2021, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés.
- **Poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources.
- **Répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

La prolongation de la durée des ouvrages fait partie intégrante de la stratégie d'investissement sur les réseaux HTA en vue d'améliorer la desserte.

La PDV (prolongation de la durée de vie) est une remise à niveau pour 15 ans minimum d'une ligne aérienne. Elle présente un enjeu de fiabilité et est considérée comme pérenne au vue de l'évolution du réseau.

Cette action s'effectue sur des lignes aériennes ayant plus de 25 ans, pour lesquelles le coût estimé des travaux de remise à niveau est significatif  mais ne dépassant pas 70%  du coût de renouvellement de l'ouvrage.

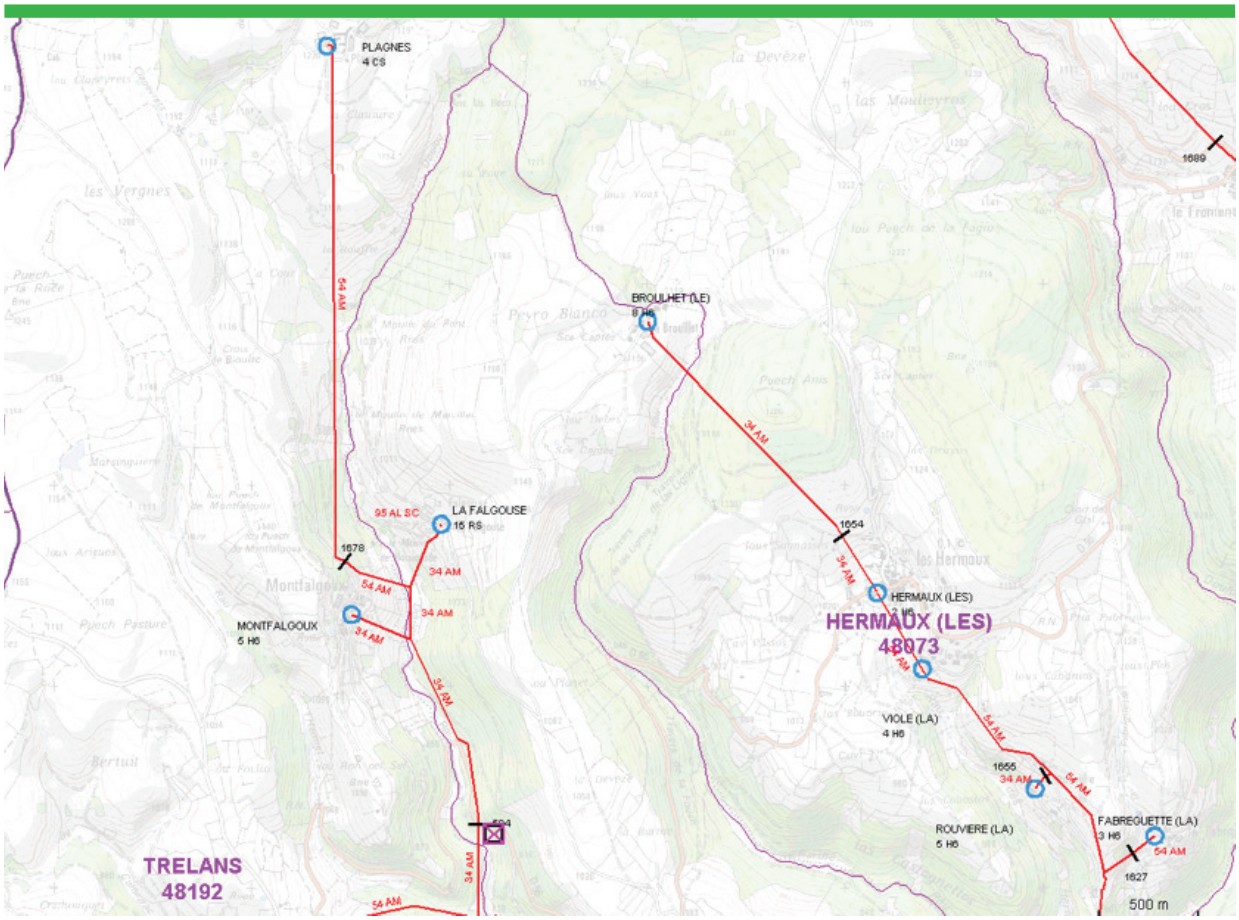
Les travaux de PDV portent essentiellement sur des antennes , mais peuvent aussi concerner les parties principales des départs HTA. La PDV va progressivement évoluer vers la rénovation programmée (RP) qui vise, dans la durée et donc sur plusieurs cycles, à un renouvellement complet des ouvrages aériens.

**Les 10 principaux chantiers de PDV de la Lozère en 2020  mettant en perspectives ces enjeux de renouvellement :**

| Commune | Libellé projet | MONTANT *(k€)* |
|---|---|---|
| SAINT-PIERRE DE NOGARET | DAL/STIER TRELANNS PDV IA 594 | 169 927 |
| PELOUSE | DAL/PDV AVL DEP ALLENC DERIV IACM 220 | 169 263 |
| RECOULES DE FUMAS | MONASTIER COUFFINET PDV CHANTIER RECOULE | 106 295 |
| VEBRON | DAL/TARNON B.DE CEVENNES PDV COL DE REY | 78 849 |
| CASSAGNAS | DAL/ET STANDRE PDV MAGISTAVOLS | 58 670 |
| VIALAS | PDV PS BESSEGES DEP CHAMBON ZONE 10 | 53 627 |
| POURCHARESSES | PDV PS PLANCHAMPS DEP PdB ZONE 6 | 48 295 |
| LA SALLE PRUNET | TARNON FARELLE PDV CHANTIER BOUGES | 32 118 |
| ST JULIEN D'ARPAON | TARNON FARELLE RP CAPEX AVAL IA 820 2846 | 13 664 |
| ALTIER | PDV PS PLANCHAMP DEP PdB ZONE 2 | 11 451 |

Voici un chantier emblématique en 2020 au Monas.

Le projet de Prolongation de Durée de Vie concerne 4439 m de lignes situées sur le départ TRELAN de MONAS. Pour l'essentiel, ils ont consisté à remplacer des supports, des armements, des isolateurs et des attaches.




Affaire PDV n° DE26/024662

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

**La coordination des investissements d'Enedis avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

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

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

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

Le renouvellement du cahier des charges de concession a été l'occasion, à travers l'élaboration des SDI et des PPI, de partager un diagnostic technique de la concession et d'échanger sur les priorités d'investissement.

Voici les grandes lignes du diagnostic technique des réseaux :
• Un taux d'incidents HTA HIX d'un niveau correct après une période d'amélioration, conséquence d'investissements ciblés (PAC, PDV, Structure) et d'une remise à niveau de la maintenance (élagage).
• Une réactivité qui se dégrade sur les dernières années.
• Un critère B incident HTA HIX qui se dégrade depuis 2016 après plusieurs années d'amélioration progressive et qui n'est pas le reflet de la fiabilité des ouvrages.
• Un non-respect récurrent du décret qualité sur la continuité de fourniture avec des zones ciblées dont la qualité de fourniture doit être améliorée.
• Un réseau HTA qui reste sensible aux aléas climatiques.
• Une bonne fiabilité BT.
• Un critère B Incident BT HIX stable au global à un niveau satisfaisant, mais une tendance à la hausse en rural.
• Un taux CMA BT – Tenue de tension - qui place le département en bonne position.
Le traitement PAC a permis de sécuriser les lignes principales et d'atteindre un taux d'enfouissement des réseaux HTA remarquable. Cette amélioration patrimoniale globale est contrecarrée par des secteurs où la qualité se détériore.

Ces secteurs deviendront prioritaires au regard de l'effort d'investissements (Mont-Lozère, Cévennes, Aubrac et Gévaudan). Ponctuellement, d'autres investissements pourront porter sur l'ensemble du département, comme par exemples l'équipement en OMT, la sécurisation PAC et la PDV. Ce sont les départs HTA qui seront plus particulièrement l'objet d'investissements :
• PAC afin de renforcer la résistance des réseaux aux aléas climatiques : désormais, la majorité des longueurs PAC sont sur les antennes,
• Structure pour réduire le nombre de clients impactés par les incidents,
• PDV pour améliorer la fiabilité en complément des actions précédentes.
L'amélioration du critère B à court terme proviendra pour une grande part de la poursuite de l'automatisation du réseau sur l'ensemble du département (OMT, fonction ADA, DRR, ILDc) associé à un renforcement des actions de maintenance : surveillance des réseaux, traitement des anomalies, élagage, abattage ciblé (sécurisation des ouvrages par le traitement de leur environnement).

**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 à travers les réunions telles que les comités techniques.

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

Le programme des travaux délibérés et de renforcements HTA pour l'année en cours n'est qu'une prévision. Son niveau est toujours supérieur aux objectifs d'investissements afin de faire face aux nombreux aléas susceptibles d'affecter la réalisation des ouvrages. Ceci sera particulièrement vrai pour l'année 2021, avec encore un impact fort de la crise sanitaire sur les travaux.

Liste des chantiers HTA délibérés et de renforcements HTA les plus significatifs inscrits au programme travaux pour l'année 2021 (hors PDV et PS) :
(Le montant indiqué correspond aux dépenses envisagées sur l'année).

| Commune | Finalité libellé | Libellé projet | Montant *(k€)* |
|---|---|---|---|
| SAINT-GERMAIN-DE-CALBERTE | Plan aléas climatique PAC2 | COLLET-GERMAIN-QAT-PAC2-ENTRE P12 LA ROUVIERETTE ET P13 ST MARTIN -LANSUSCLE | 400 |
| PALHERS | Continuité d'alimentation réseau | MONASTIER - CHANAC - QAT - Restructuration Bourg PALHERS | 364 |
| GREZES | Plan aléas climatique PAC1 | MONASTIER - CHANAC - PAC - Amont J660 et Amont J1522 | 330 |
| TERMES | Plan aléas climatique PAC1 | SAINT CHELY D'APCHER - FOURNELS - PAC - Bourg de Termes | 290 |
| ALBARET-LE-COMTAL | Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes | SAINT CHELY D'APCHER - FOURNELS - Restructuration Bourg Albaret | 184 |
| MEYRUEIS | Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes | PS TARNON DEP VALBELLE Projet LIFE GYPCONNECT *(Gypaète barbu)* SITE DE FREPESTEL | 157 |
| CHATEAUNEUF-DE-RANDON | Automatisation | PS de LANGOGNE REPARTITION CHATEAUNEUF - MALTEN - AIS | 151 |
| MARVEJOLS | Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes | MONASTIER - MONTRO - QUAL - Modification stucture HTA | 122 |
| VEBRON | Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes | PS TARNON DEP VEBRON Projet LIFE GYPCONNECT *(Gypaète barbu)* SITE DE VILLENEUVE | 121 |

| Commune | Finalité libellé | Libellé projet | Montant *(k€)* |
|---|---|---|---|
| SAINT-CHELY-D'APCHER | Continuité d'alimentation réseau | SAINT CHELY - TATULA - Qual - St Chely | 100 |

Liste des chantiers PDV les plus significatifs inscrits au programme travaux pour l'année 2021 :

(Le montant indiqué correspond aux dépenses envisagées sur l'année).

| Commune | Libellé projet | Montant *(k€)* |
|---|---|---|
| MASSEGROS CAUSSES GORGES | RP - PS SEVERAC - Dpt LOZERE - chantier Bombes entre AC3M 48094P0009 OCR ROUTE DE BOYNE et IAT 698 | 260 |
| SAINT-LAURENT-DE-MURET | RP - PS Monastier - depart fabreges - entre l'IAT 651 et l'IACM 534 | 196 |
| LE POMPIDOU | RP - PS TARNON - B.CEVENNES - Chantier Bezuc | 85 |
| CASSAGNAS | COLLET - STANDRE - PDV - Magistavols | 57 |
| RECOULES-DE-FUMAS | RP - PS MONASTIER - Dpt COUFFINET - Chantier Recoules de Fumas | 36 |
| FLORAC TROIS RIVIERES | TARNON - FARELLE - PDV - Chantier BOUGES | 32 |
| SAINT-JEAN-LA-FOUILLOUSE | RP - PS LAGOGNE - Dpt CHATEAUNEUF - St Jean la Fouillouse Derivation Le serre | 1 |

# 3 MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

**Caractéristiques des différentes catégories de clients**

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

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

## LES ACTIONS ENGAGÉES

### UNE RELATION PLUS DYNAMIQUE AVEC LES FOURNISSEURS

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

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

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

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

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

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

### DES SOLUTIONS POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

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

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

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

## LES RÉSULTATS

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus | 92,1% | **97,5%** |
| Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus | 96,2% | **99,0%** |

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

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

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

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

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

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

Afin d'informer et d'accompagner ses clients, Enedis déploie des « campagnes relationnelles » et d'information. Ce sont près de 40 millions de notifications qui ont été envoyées aux clients en 2020 pour les renseigner sur les interventions, les coupures ou la bonne réalisation des télé-opérations, soit une augmentation de 100 % par rapport à 2019.

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

En 2020, Enedis a poursuivi et intensifié le développement des espaces clients et de l'application mobile « Enedis à mes côtés » avec pour objectif d'améliorer et de renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients tout en répondant aux demandes réglementaires de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) en matière d'information et de consentement.

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

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

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

**Focus sur l'Espace Particuliers**

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

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

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

**Focus sur l'Espace Entreprises**

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

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

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

L'Espace clients Entreprises permet également aux entreprises de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

**AIR (Alerte Incident Réseau)**

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

Les clients peuvent ainsi :

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

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

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

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

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- pour les clients « Particuliers » : **09 70 83 19 70;**
- pour les clients « Professionnels » : **09 70 83 29 70.**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

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

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

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

L'accueil téléphonique d'Enedis, dont les résultats de l'efficacité sont présentés ci-dessous aux niveaux régional et national, concerne les clients particuliers et professionnels, raccordés en puissance inférieure ou égale à 36 kVA, en injection ou en soutirage, fournisseurs et tiers autorisés.

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Service Client | 85,7% | **89,0%** |
| Service Raccordement | 91,9% | **88,0%** |
| Service Producteurs d'électricité | 91,0% | **80,7%** |

La crise Sanitaire a impacté l'activité téléphonique de la DR NMP sur 2020, d'une part du fait des perturbations liées à l'organisation du travail à distance lors du premier confinement et d'autre part, des effets de reports de charge en sortie de confinement. De nombreuses suspensions d'activités des missions dites « non essentielles » de mars à mai 2020 ont toutefois été réalisées dès juin.

En lissage sur l'année, les volumes d'appels sont restés globalement stables par rapport à l'année précédente : +3% sur les lignes Clients, -4% sur les lignes Raccordement, -3% sur les Lignes Producteurs.

Les équipes de la DR NMP sont parvenues à tenir un bon niveau d'accessibilité, proche de 90% en moyenne, sur les lignes des clients « consommateurs ».

En revanche, la performance des « lignes téléphoniques Producteurs » est en retrait. Au-delà de l'effet COVID, elle a aussi été fragilisée du fait d'une réoragnisation du domaine «Raccordement des Producteurs». Cette réorganisation était rendue nécessaire pour se caler au périmètre des régions administratives.

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

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

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

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

**Urgence dépannage électricité**

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

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

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

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

Par ailleurs, en 2020, Enedis a réalisé plus de 30 000 diagnostics à distance chaque mois à l'aide des compteurs Linky™ afin de répondre à des clients en panne. Ainsi, suite aux appels de ces clients, Enedis dresse un premier diagnostic en « interrogeant » le compteur à distance, ce qui permet une plus grande réactivité et la résolution des incidents dans des délais raccourcis.

**Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité**

| | Département | | National | |
|---|---|---|---|---|
| | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** |
| Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)* | 84,2% | **78,8%** | 78,5% | **74,2%** |
| Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité* | 3 456 | **3 677** | 2 611 555 | **2 684 032** |
| Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage | 1 209 | **1 220** | 715 689 | **726 618** |

* 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 multicanale

## UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

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

### Les réclamations

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

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

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

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

En 2020, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

**Réponse aux réclamations** (Concession)

| | **2019** *(%)* | **2020** *(%)* | **2020** *(Numérateur)* | **2020** *(Dénominateur)* |
|---|---|---|---|---|
| Taux de réponse sous 15 jours* | 95,1% | **96,3%** | **631** | **655** |

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

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

**Répartition des réclamations par type** (Concession)

| | **2019** *(%)* | **2020** *(%)* | **2020** |
|---|---|---|---|
| Raccordements | 4,6% | **4,9%** | **32** |
| Relève et facturation | 59,3% | **50,5%** | **331** |
| Accueil | 0,8% | **1,2%** | **8** |
| Interventions techniques | 24,7% | **32,7%** | **214** |
| Qualité de la fourniture | 10,6% | **10,7%** | **70** |
| **Total** | **100,0%** | **100,0%** | **655** |

Au périmètre de la concession, le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours pour l'année 2020 est de très bon niveau, et sensiblement supérieur à l'objectif de référence fixé par la CRE dans le cadre du TURPE 5 (93%).

Un pilotage serré de cet indicateur a permis en 2020 de maintenir la performance malgré l'augmentation du nombre de réclamations (maille DR NMP excepté en Lozère) et la mise en place du travail à domicile lors du 1er confinement.

Les réclamations ont diminué de 9% sur l'année 2020 au périmètre de la concession (655 en 2020 contre 718 en 2019).

Comme les années précédentes, les trois motifs de réclamation « relevé/facturation », les « interventions techniques » (dont pose Linky) et la « qualité de la fourniture » représentent toujours plus de 90% des réclamations.

Seul le motif « Interventions techniques (dont pose Linky) » est en augmentation, ce qui est à mettre en regard de l'intensification de la pose des compteurs Linky sur le département de Lozère.

Il est intéressant de préciser que la télé opérabilité des compteurs Linky a permis de limiter l'impact du contexte sanitaire de 2020 (arrêt/report d'activités « non essentielles », limitation des contacts physiques) en donnant la possibilité de réaliser de nombreuses prestations à distance, par exemple les mises en service à l'ouverture d'un contrat.

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

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

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

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

## UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION ÉTENDU

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

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

Elles permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles. Ainsi, lorsqu'un client se dit « pas du tout satisfait » dans le cadre d'une enquête, il est contacté par le manager de l'entité à l'origine de l'insatisfaction afin de mieux comprendre son mécontentement, résoudre la difficulté et recréer de la confiance avec le client.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| | Résultat national 2020 | Maille | Résultat local 2020 |
|---|---|---|---|
| Clients « Particuliers » | 85,8% | **Concession** | **88,3%** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 79,8% | **Concession** | **88,5%** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4 | 85,9% | **Région Enedis** | **82,5%** |

Garantir un service de qualité du service à nos clients est historiquement et reste une volonté forte de la Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées d'Enedis.

Le niveau de satisfaction des clients s'est dégradé sur 2020, en lien avec les effets de la crise sanitaire.

Cela, de manière plus accentuée sur les segments de clients Professionnels et Entreprises, dont l'activité économique a été très fortement impactée par l'événement (reports de prestations / activités occasionnés par l'arrêt des missions dites « non essentielles » lors du 1er confinement, allongement des délais sur les mois qui ont suivi...)

Les niveaux de satisfaction restent néanmoins en ligne avec la satisfaction nationale.

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients « Entreprises » continue de progresser en 2020 grâce aux actions mises en place dans ce domaine tout au long de l'année. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

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

| | Résultat national 2020 | Maille | Résultat local 2020 |
|---|---|---|---|
| Clients « Particuliers » | 86,8% | **Concession** | **90,3%** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 83,6% | **Région Enedis** | **75,9%** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4 | 87,1% | **Concession** | **100,0%** |

Pour les clients particuliers, les résultats sont en progression et au-dessus de la moyenne nationale, c'est le témoignage de l'engagement de Enedis – DR NMP sur le raccordement neuf des clients pendant cette année 2020 complèxe.

Pour les clients professionnels, les résultats sont au-dessous de la moyenne nationale. Les difficultés de tous et chacun face à la crise COVID-19 ont complexifié les activités de raccordements neufs

des clients professionnels dans notre région. Afin d'améliorer cette situation, Enedis a systématiquement appeler chaque client « Pas du Tout Satisfait » pour réaliser une analyse. Par ailleurs, Enedis a ouvert une cellule « Ecoute » dédiée à ce segment en fin d'année 2020 dont les analyses aboutiront en 2021. En ce sens, Enedis pense améliorer son dispositif d'accompagnement avec la mise à disposition d'un Interlocuteur Raccordement pour chaque client professionnel.

Pour les entreprises dont  les résultats sont en forte progression et au-dessus de la moyenne nationale, elles répondent aux actions engagées par Enedis vis à vis de ce segment client.

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

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

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

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

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 2020 | Satisfaction maille DR 2020 |
|---|---|---|
| Clients « Particuliers » | 93,9% | **98,5%** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 94,3% | **92,8%** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4 | 92,3% | **90,7%** |

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

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

## 3.4. L'installation des compteurs communicants



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

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

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

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

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



***En 2020, plus de 4 Français sur 5***

*équipés du compteur Linky*

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

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

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

**Une sécurité renforcée compte tenu de la situation sanitaire**

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

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

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

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

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

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

Toutes ces actions ont été menées pour renforcer la culture Sécurité et améliorer la détection des situations dangereuses. En particulier, le nombre important et la qualité des visites terrain, afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre des prescriptions en matière de qualité et de sécurité, ont été au cœur du dispositif. Ainsi 6 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2020, ce qui représente environ 300 000 visites réalisées.



### Des entreprises de pose qualifiées et agréées

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Souhaitant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour ses clients, Enedis leur offre désormais la possibilité, lorsque le compteur est situé à l'extérieur de leur domicile, de fixer en accord avec l'entreprise prestataire, le jour de l'intervention du technicien, afin notamment de pouvoir être présents.

Par ailleurs, l'ensemble des supports d'information clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes, telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes, sont consultés. Ainsi, une plaquette d'information coconstruite avec l'Ademe, portant sur la maîtrise de la demande d'électricité et les économies d'énergie réalisées grâce au compteur Linky™, est mise à disposition des clients.



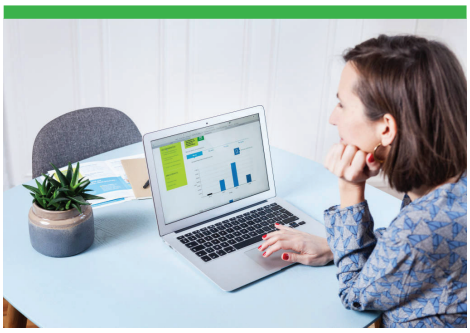
## LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

NOUVEAU

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

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

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



## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

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

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



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

Le développement de l'autoconsommation est concomitant de celui des compteurs communicants : en 2015, nous comptions à peine 3 000 clients autoconsommateurs sur le réseau. À la fin de l'année 2020, nous comptons plus de 95 000 installations en autoconsommation. Grâce au compteur Linky™, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

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

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

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

### Linky™, un allié pour la mobilité électrique



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

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

MON ÉCLAIRAGE PUBLIC
Un service Enedis

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

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

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

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

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

Avec Linky™, les collectivités territoriales disposent de données globales de consommation et de production, conformément aux recommandations de la CNIL, leur offrant la possibilité de suivre plus finement les consommations des bâtiments communaux ou d'évaluer les programmes de rénovation énergétique.

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

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

**Compteurs Linky™** (Concession)

| | 2020 |
|---|---|
| Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™ | **49,1%** |
| Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™ | **32 250** |
| Nombre de communes concernées par le déploiement en masse | **111** |
| Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ | **30 137** |
| Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client** | **1 030** |

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

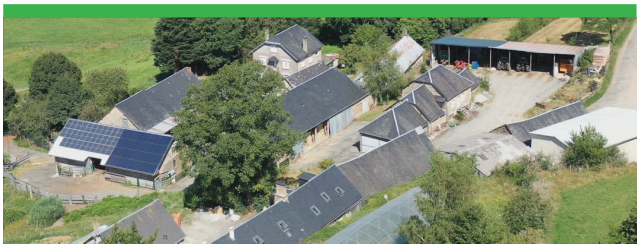
NOUVEAU

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

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

## Ils témoignent des bénéfices de Linky™

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



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

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



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

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

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

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



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

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

## 3.5. La facilitation des démarches de raccordement



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

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

**Une année atypique marquée par une crise sanitaire sans précédent**

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

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

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

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

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

Le portail « Tester mon raccordement en ligne », mis à disposition par Enedis en juillet 2018, permet aux porteurs de projets d'installations de production ou de soutirage en BT de simuler le niveau de complexité du raccordement de leurs projets, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. Ce service connaît un franc succès depuis son ouverture, illustré par le nombre de simulations réalisées en ligne par les clients, 1 000 en moyenne par mois sur l'année 2020. Il s'est enrichi avec l'arrivée de la version HTA, en janvier 2021 pour les raccordements producteurs. Il sera étendu aux consommateurs HTA début 2021.

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

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

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

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

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

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

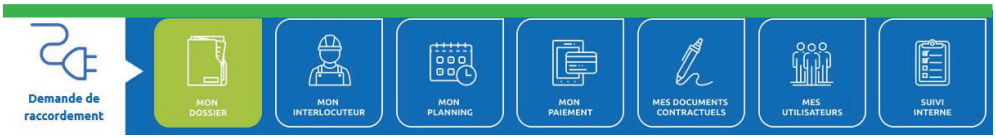
Les collectivités territoriales bénéficient, si elles le souhaitent, *via* le portail, de la réception de leurs factures dématérialisées.

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

Une orientation plus intuitive selon le projet du client :



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




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

Conformément au calendrier prévu, l'accueil centralisé national des demandes de raccordement des installations de production BT > 36 kVA et < 250 kVA mis en place à Aix-en-Provence, a été étendu à l'ensemble du territoire national depuis le 1er mars 2020. Ainsi, tous les clients producteurs bénéficient d'une expertise spécialisée dans la qualification et le traitement de leurs demandes et d'une uniformité des pratiques mises en œuvre sur le territoire. Cet accueil centralisé vise plus d'efficacité dans le traitement des raccordements de ces clients producteurs et ainsi, dans le développement des énergies renouvelables.

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

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

NOUVEAU

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

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

La loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC), a modifié l'article L. 342-2 du Code de l'énergie pour permettre à un producteur ou un consommateur de faire exécuter, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux de raccordement des ouvrages dédiés à son installation. Le décret du 13 février 2019 précise le nouveau régime applicable à l'exécution de ces travaux.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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




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

Suite à la loi LOM et à son arrêté d'application du 12 mai 2020, les raccordements aux réseaux publics d'électricité de certaines stations d'IRVE et de véhicules hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes font l'objet d'une prise en charge par le TURPE de 75 % respectivement jusqu'au 31 décembre 2021 et jusqu'au 31 décembre 2022. Dans le cadre d'un schéma directeur de développement des IRVE établi par une autorité organisatrice de la mobilité, cette échéance est portée au 31 décembre 2025. Dès la publication (27 mai 2020) dudit arrêté, Enedis a déployé ces nouvelles dispositions au travers de ses portails raccordement et auprès des collectivités locales afin de faciliter leur mise en œuvre.

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

Dans le même temps, en 2020, Enedis a poursuivi sa collaboration avec tous les territoires, ruraux comme urbains, pour coconstruire des projets de mobilité et mettre en place des solutions de recharge adaptées, optimisées, innovantes, voire inédites, pour des projets très diversifiés tels que : bornes de recharge sur voie publique, bornes « à la demande », bus électriques, équipement de parkings d'immeubles, alimentation des bateaux à quai. Enedis soutient également le développement de la mobilité à « hydrogène vert », produit à partir de l'électrolyse de l'eau à haute température. Enedis se positionne comme un facilitateur *via* l'accompagnement de projets innovants, la coconstruction de solutions globales de mobilités en régions, le raccordement des stations, etc. Ce positionnement comprend la collaboration nécessaire en amont avec les acteurs industriels engagés sur la mobilité hydrogène. On compte ainsi, tout cas d'usage confondu, près de 200 projets en cours d'élaboration.

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

Pour conforter sa position de partenaire de la mobilité électrique partout et pour tous, Enedis a noué des partenariats stratégiques avec : l'Association des maires de France, Régions de France, la Banque des territoires ; les filières de constructeurs (la Plateforme Automobile) ; les professionnels de l'immobilier (la Fédération des promoteurs immobiliers, FNAIM, UNIS) ; les équipementiers (le GIMELEC) ; et est fortement engagée au sein de l'AVERE (Association pour le développement du véhicule électrique), ainsi qu'auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Le programme Mobilité électrique d'Enedis participe, au côté de ces acteurs et d'autres parties prenantes de l'écosystème, à l'élaboration de nouvelles solutions pour une mobilité électrique intelligente. Ainsi en 2020, à titre d'illustration, dans le cadre du projet aVEnir, une quinzaine de sites ont été identifiés par Enedis, PSA, Renault, Schneider Electric, Electric 55 Charging, Izivia et Total pour participer aux expérimentations de recharges intelligentes. Au total, ce sont plus de 250

points de charge, déjà installés sur des sites en voirie, en centre commercial, ou sur des sites d'entreprises, qui accueilleront tout ou partie des expérimentations sur le pilotage intelligent, pendant la période 2020-2022.

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

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

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

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

# 3.6. Perspectives et enjeux

## LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2021

### L'évolution de l'Espace Entreprises

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

- visualiser et résilier des services souscrits par un tiers (fournisseurs d'électricité ou fournisseurs de services) sur un point de référence des mesures (PRM) dont ils sont titulaires ;
- visualiser de manière graphique leur consommation ou leur production sur les PRM dont ils sont titulaires.

### AIR (Alerte Incident Réseau)

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

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

### Évolution du site www.enedis.fr

Une nouvelle version du site Internet d'Enedis, plus simple, plus ergonomique et plus souple pour faciliter la navigation des clients, sera disponible en 2021.

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

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

## L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2021

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

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

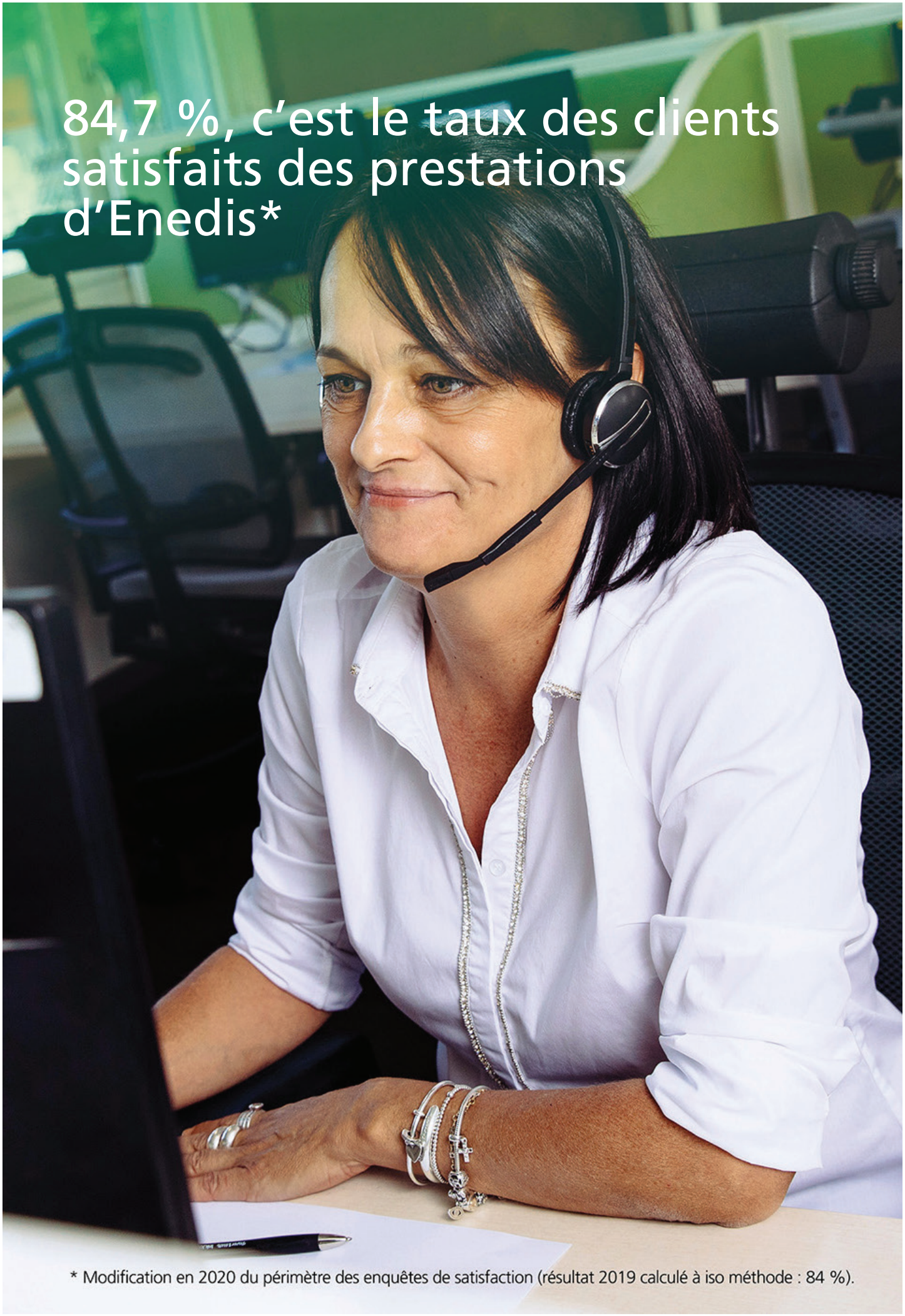
## ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2021

### Évolution d'Enedis-Connect

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

### Évolution du portail PRACMA

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




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

# 4 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

## 4.1. Les éléments financiers de la concession

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

Conformément au cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente les éléments financiers d'exploitation de la concession comprenant d'une part, les méthodes et les éléments de calcul retenus pour la détermination des produits et charges et, d'autre part, au titre de la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, les rubriques de produits et de charges liées à l'exploitation courante de la concession.

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

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

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

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

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

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

| | Cf. Note | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Chiffre d'affaires | | 21 182 | **22 462** |
| *Recettes d'acheminement* | 1 | 19 522 | **19 728** |
| *Dont clients HTA* | | 1 885 | **1 866** |
| *Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA* | | 14 670 | **15 163** |
| *Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA* | | 2 886 | **2 608** |
| *Dont autres* | | 81 | **91** |
| *Recettes de raccordements et prestations* | | 1 261 | **2 366** |
| *Dont raccordements* | 2 | 1 025 | **2 156** |
| *Dont prestations* | 3 | 235 | **209** |
| *Autres recettes* | 4 | 400 | **368** |
| Autres produits | | 7 735 | **5 935** |
| *Production stockée et immobilisée* | 5 | 4 861 | **3 908** |
| *Reprises sur amortissements et provisions* | 6 | 2 329 | **1 830** |
| *Reprises sur amortissements* | | 75 | **85** |
| *Dont reprises d'amortissements de financements du concédant* | | 75 | **85** |
| *Dont autres types de reprises* | | 0 | **0** |
| *Reprises sur provisions* | | 2 254 | **1 745** |
| *Dont reprises de provisions pour renouvellement* | | 432 | **113** |
| *Dont reprises d'autres catégories de provisions* | | 1 821 | **1 632** |
| *Autres produits divers* | 7 | 545 | **196** |
| **Total des produits** | | **28 917** | **28 397** |

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

| | Cf. Note | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | | 15 406 | **14 591** |
| *Accès réseau amont* | 8 | 4 435 | **4 322** |
| *Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau* | 9 | 1 331 | **1 547** |
| *Redevances de concession* | 10 | 983 | **1 288** |
| *Autres consommations externes* | 11 | 8 656 | **7 434** |
| *Matériel* | | 3 894 | **2 541** |
| *Travaux* | | 1 000 | **1 619** |
| *Informatique et télécommunications* | | 611 | **620** |
| *Tertiaire et prestations* | | 1 382 | **1 230** |
| *Bâtiments* | | 546 | **612** |
| *Autres achats* | | 1 223 | **811** |
| Impôts, taxes et versements assimilés | | 1 230 | **1 251** |
| *Contribution au CAS FACÉ* | 12 | 321 | **321** |
| *Autres impôts et taxes* | 13 | 909 | **930** |
| Charges de personnel | 14 | 6 281 | **6 709** |
| Dotations d'exploitation | | 9 553 | **9 811** |
| *Dotation aux amortissements DP* | 15 | 5 805 | **5 863** |
| *Dont amortissement des financements du concessionnaire* | | 4 111 | **4 099** |
| *Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers* | | 1 694 | **1 764** |
| *Dont autres amortissements* | | 0 | **0** |
| *Dotation aux provisions pour renouvellement* | 16 | 488 | **318** |
| *Autres dotations d'exploitation* | 17 | 3 261 | **3 630** |
| Autres charges | 18 | 1 057 | **1 069** |
| Charges centrales | 19 | 1 801 | **1 896** |
| **Total des charges** | | **35 328** | **35 327** |

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

| | Cf. Note | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| **Montant** | 20 | -6 411 | **-6 931** |

## CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

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

| | **2019** | **2020** |
|---|---|---|
| Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel) | -6 411 | **-6 931** |
| Charge supplémentaire | 0 | **0** |
| Produit supplémentaire | 8 181 | **8 795** |
| **Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)** | **1 770** | **1 864** |

**Note 1 - Recettes d'acheminement**

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2020 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2020, entre la clôture de l'exercice 2020 et celle de l'exercice 2019 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

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

**Le chiffre d'affaires acheminement** est de 19 728 k€ en 2020, en augmentation de 206 k€ par rapport à 2019 (19 522 k€), soit +1,1 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale. En effet le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'Enedis s'établit à 13 452 M€ en 2020, en légère hausse de 105 M€ par rapport à 2019 (13 347 M€), soit + 0,8 %. Cette légère augmentation s'explique par l'effet combiné de la baisse des volumes acheminés et de l'indexation du TURPE5 bis. En effet, la crise sanitaire a impacté fortement l'activité d'Enedis et s'est traduite par une baisse des volumes acheminés estimée à environ 8,4 TWh. A noter, en outre, que l'année 2020 a été l'année la plus chaude depuis 1900, avec un effet climat estimé à – 7,7 TWh par rapport à la normale climatique. Cependant, la diminution des volumes a été compensée par un effet prix lié à l'entrée en vigueur des indexations du TURPE 5 de + 3,04 % au 01/08/2019 et de + 2,75 % au 01/08/2020.

**Note 2 - Recettes de raccordements**

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

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

**Le chiffre d'affaires raccordement** est de 2 156 k€ en 2020, en augmentation de 1 131 k€ par rapport à 2019 (1 025 k€), soit +110,3%.

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires raccordement baisse de 45 M€ (- 6,6 %).

La dynamique de l'activité économique de la concession s'est poursuivi et ce malgré la crise sanitaire, notamment grâce aux raccordements producteurs < à 36 kVA. Le chiffre d'affaires a augmenté en conséquence.

**Note 3 - Recettes de prestations**

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

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

**Le chiffre d'affaires prestations** est de 209 k€ en 2020, en diminution de 26 k€ par rapport à 2019 (235 k€), soit -11,1 %.

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires prestations est en baisse de 28 M€ (- 18,5 %) par rapport à 2019, faisant suite non seulement à la baisse de prix catalogue et au déploiement Linky, mais aussi à la crise sanitaire.

**Note 4 - Autres recettes**

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

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

**Les autres recettes** sont de 368 k€ en 2020, en diminution de 32 k€ par rapport à 2019 (400 k€), soit -8 %.

A l 'échelle d'Enedis, ce poste est en baisse de 17 M€ (- 8,4 %), notamment du fait de la poursuite du dé-mixtage des activités communes Enedis-GrDF.

**Note 5 - Production stockée et immobilisée**

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main-d'œuvre, etc.) concourant à la création des stocks et des immobilisations au cours d'un exercice donné.
*NB : Les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.*

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

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

**La production stockée et immobilisée** est de 3 908 k€ en 2020, en diminution de 953 k€ par rapport à 2019 (4 861 K€), soit -19,6 %.

A l'échelle d'Enedis ces dépenses sont en baisse de 178 M€ (- 11,5 %), notamment du fait des répercussions de la crise sanitaire. Sur la concession de Lozère la tendance est identique.

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

Ce poste est constitué :

- des reprises d'amortissements de financements du concédant ;
- d'autres natures de reprises d'amortissements ;
- des reprises de provisions pour renouvellement (PR) ;
- d'autres natures de reprises de provisions : il s'agit essentiellement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont

enregistrées dans la rubrique « charges de personnel ») et des reprises de provisions sur risques et litiges.

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

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

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

**Les reprises sur amortissements et provisions** sont de 1 830 k€ en 2020, en diminution de 499 k€ par rapport à 2019 (2 329 k€), soit -21,4 %.

Au niveau national, la rubrique passe de 927 M€ à 753 M€, soit une baisse de 174 M€ principalement due à :

- Sur l'exercice 2019, à une reprise au titre du Fonds de Péréquation d'Electricité (FPE) de 2012-2017 pour 140 M€.
- Sur l'exercice 2020, la reprise de provisions relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 139 M€ (132 M€ en 2019).

**Note 7 - Autres produits divers**

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

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

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

**Les autres produits divers** sont de 196 k€ en 2020, en baisse de 349 k€ par rapport à 2019 (545 k€), soit -64 %.

Au niveau national, on observe une baisse de 55 M€ des autres produits divers qui passent de 145 M€ à 90 M€. Ceci du fait de l'enregistrement en comptabilité de l'impact de l'individualisation et de la localisation des ouvrages collectifs de branchements jusqu'en mai 2019, sans équivalent sur l'exercice 2020.

**Note 8 - Accès réseau amont**

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

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

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

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

**Les charges d'accès au réseau amont de transport** affectées à la concession sont de 4 322 k€ en 2020, en diminution de 113 k€ par rapport à 2019 (4 435 k€), soit -2,5 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale. Les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'Enedis s'élevant à 3 444 M€ en 2020, en baisse de 172 M€ par rapport à 2019 (3 616 M€), soit - 5 %.

Cette baisse est majoritairement due à l'effet volume (baisse des consommations due notamment à la crise sanitaire, et d'autre part à l'augmentation de la production décentralisée). A souligner également, l'effet prix lié à l'indexation de la part « transport » du TURPE avec une hausse de + 2,16 % au 1er août 2019 et une baisse de - 1,08 % au 1er août 2020.

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

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).

Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie, ainsi que les certificats de capacité associés. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

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

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

**Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau** affectées à la concession sont de 1 547 k€ en 2020, en hausse de 216 k€ par rapport à 2019 (1 331 k€), soit +16,2 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'Enedis s'élevant à 1.130 M€ en 2020, en hausse de 95 M€ par rapport à 2019 (1.035 M€). L'effet prix favorable sur l'achat de l'énergie constaté en 2020 étant plus que compensé par une augmentation du prix des certificats de capacité

**Note 10 - Redevances de concession**

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

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

**Note 11 - Autres consommations externes**

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

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

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

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

**Les autres consommations externes** sont de 7 434 k€ en 2020, en diminution de 1 222 k€ par rapport à 2019 (8 656 k€), soit -14,1 %.

Au niveau national cette rubrique est en diminution de - 13,5 %. Cette variation est notamment due à un rattrapage de la contribution d'Enedis au fond de péréquation de l'électricité (FPE) pour les années 2012-2018 sur l'exercice 2019, qui n'a pas son équivalent en 2020.

La variation observée sur la concession est notamment due aux postes :

- Matériel (-34,7 %) du fait de la baisse de certains investissements due à la crise sanitaire.
- Autres achats (-33,7 %) faisant suite au rattrapage de la contribution d'Enedis au FPE au niveau national sur l'exercice 2019.

**Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ**

Enedis contribue à hauteur de 93 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale » (CAS-FACÉ).

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2019) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2019).

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

**Note 13 - Autres impôts et taxes**

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

S'agissant des **autres impôts et taxes,** la variation de +2,3 % (soit +21 k€) observée sur a concession, est moins forte que celle observée au niveau national (+ 3,2 %), du fait des impôts directs locaux (CFE, IFER, et taxes foncières).

**Note 14 - Charges de personnel**

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

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

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

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

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

**Les charges de personnel** au niveau national sont en légère augmentation (+ 1,3 %) par rapport à l'année 2019, notamment du fait de certaines mesures salariales liées à la crise sanitaire.

Au niveau de la concession, les charges de personnel sont de 6 709 k€ en 2020, en augmentation de 428 k€ par rapport à 2019 (6 281 k€), soit +6,8 %.

**Note 15 - Dotation aux amortissements DP**

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

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

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

**La dotation aux amortissements DP** est de 5 863 k€ en 2020, en augmentation de 58 k€ par rapport à 2019 (5 805 k€), soit +1 %.

Au niveau national cette rubrique augmente également de 1 % en partie du fait de l'inventaire des branchements.

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

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

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

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

**La dotation aux provisions pour renouvellement** est de 318 k€ en 2020, en baisse de 170 k€ par rapport à 2019 (488 k€).

Au niveau national cette rubrique diminue de 61 M€, du fait du renouvellement des contrats de concession modèle 2017.

Sur la concession, l'effet mécanique de la baisse de dotations aux provisions pour renouvellement se poursuit à l'approche de l'échéance du contrat de concession.

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

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

**Note 18 - Autres charges**

Ce poste comprend notamment :

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

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

**Les autres charges** sont de 1 069 k€ en 2020, en très légère augmentation de 12 k€ par rapport à 2019 (1 057 k€), soit +1,1 %.

Au niveau national la rubrique passe de 592 M€ à 449 M€, soit une diminution de 143 M€.

Cette baisse est notamment liée :

- au fait que, suite aux évènements climatiques moins nombreux qu'en 2019, les indemnités de coupures longues versées aux clients ont été moins élevées (- 57 M€),
- à la hausse des charges au titre de la part acheminement des créances irrécouvrables des fournisseurs d'énergie (+ 14 M€).

**Note 19 - Charges centrales**

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

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

**Les charges centrales** sont de 1 896 k€ en 2020, en augmentation de 95 k€ par rapport à 2019 (1 801 k€), soit +5,3 %.

Au niveau national la rubrique passe de 812 M€ à 839 M€, soit une augmentation de 27 M€, du fait de la poursuite des évolutions de périmètre des fonctions nationales (prestations, bâtiments et charges de personnel).

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

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

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

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

**Produits à répartir**

| | **Montant affecté directement à la concession** *(k€)* | **Montant réparti*** *(k€)* | **Clé de répartition principale des montants répartis**** | **Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition** *(en %)* |
|---|---|---|---|---|
| Recettes d'acheminement | 19 397 | 331 | Au prorata du localisé | 0,2% |
| Raccordements | 2 156 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| Prestations | 209 | 0 | Au prorata du localisé | 0,2% |
| Autres recettes | 35 | 333 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| Production stockée et immobilisée | 2 500 | 1 409 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Reprise sur amortissements et provisions* | 198 | 1 632 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont reprises d'amortissements de financements du concédant* | 85 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont autres types de reprises* | 0 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont reprises de provisions pour renouvellement* | 113 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont reprises d'autres catégories de provisions* | 0 | 1 632 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Autres produits divers* | 5 | 191 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |

**Charges à répartir**

| | Montant affecté directement à la concession *(k€)* | Montant réparti* *(k€)* | Clé de répartition principale des montants répartis** | Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition *(en %)* |
|---|---|---|---|---|
| *Accès réseau amont* | 0 | 4 322 | Au prorata des consommations | 5,7% |
| *Achats d'énergie* | 0 | 1 547 | Au prorata des consommations | 5,7% |
| *Redevances de concession* | 1 288 | 0 | Non applicable | - |
| *Matériel* | 1 309 | 1 232 | Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients | 6,2% |
| *Travaux* | 1 577 | 43 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Informatique et télécommunications* | 0 | 620 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Tertiaire et prestations* | 0 | 1 230 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Bâtiments* | 0 | 612 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Autres achats* | 67 | 744 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Contribution au CAS-FACÉ* | 321 | 0 | Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ | 4,8% |
| *Autres impôts et taxes* | 531 | 399 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| Charges de personnel | 1 115 | 5 595 | Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients | 7,8% |
| *Dotation aux amortissements DP* | 5 863 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont amortissement des financements du concessionnaire* | 4 099 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers* | 1 764 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dont autres amortissements* | 0 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Dotation aux provisions pour renouvellement* | 318 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| *Autres dotations d'exploitation* | 0 | 3 630 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |
| Autres charges | 448 | 621 | Au prorata du nombre de clients | 7,5% |

* Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).
** Pour les « Autres impôts et taxes », plusieurs clés de répartition interviennent.

## 4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

Conformément à l'article D. 2224-40 du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016, relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, Enedis mentionne les produits et charges exceptionnels. Ils sont répartis au prorata du nombre de clients de la concession par rapport à l'ensemble des clients d'Enedis, en l'absence d'information permettant de les localiser sur la concession.

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

| | **2020** |
|---|---|
| Produits | **554** |
| Charges | **535** |
| **Produits - charges** | **19** |

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent principalement des délibérations de la CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 *bis* HTA-BT) et du 21 janvier 2021 (TURPE 6 HTA-BT).

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

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

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

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

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

**Charges nettes d'exploitation**

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

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

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

*1) Charges d'accès au réseau public de transport*

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

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

- de l'évolution prévisionnelle du TURPE HTB prévue par la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 6 HTB) ;
- des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

La CRE a retenu le niveau des charges atteint par Enedis au cours de la période tarifaire TURPE 5 HTA-BT comme référence pour ses travaux d'analyse, afin de faire bénéficier les consommateurs des gains de productivité réalisés par Enedis pendant cette période. La CRE s'est ainsi appuyée sur les données constatées de l'exercice 2019 afin d'apprécier les trajectoires prévisionnelles présentées par Enedis, tout en tenant compte :

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

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

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

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

### Recettes d'acheminement

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

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

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

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

## 4.2. Les informations patrimoniales

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

Le concessionnaire poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Ces travaux ont notamment permis la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs Linky™ et des transformateurs HTA-BT.

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

Dans la continuité de l'amélioration de la gestion des ouvrages et en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, Enedis a également engagé des travaux de dénombrement et d'individualisation des ouvrages de branchement, qui ont permis d'aboutir en 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'affaires) et en 2019 à la finalisation du dénombrement et de la localisation des colonnes montantes électriques :

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

Les valeurs définitives de la localisation sont désormais intégrées dans le tableau « Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement ».

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

Les études ont été finalisées à la fin de l'année 2019, permettant à Enedis de conclure que la meilleure estimation de durée de vie de ces ouvrages est de 60 ans et de procéder à un changement d'estimation dans ses comptes au 31 décembre 2019 pour l'ensemble des colonnes montantes électriques.

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

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

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

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

Conformément aux règles comptables, les colonnes ont dans un premier temps été valorisées à leur valeur vénale. En l'absence de marché, cette valeur est calculée à partir du coût de remplacement, corrigé d'un coefficient d'obsolescence tenant compte du palier technologique de la colonne, ainsi que d'un coefficient de vétusté tenant compte des amortissements « théoriques » cumulés depuis la mise en exploitation réelle de la colonne.

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

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

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

La valeur avant ajustement des colonnes montantes électriques transférées dans le cadre de la Loi ELAN, telle que figurant dans les comptes de la concession en 2020, est comptabilisée dans la ligne « Ouvrage collectif de branchement ».

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

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

## LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

**Valeur des ouvrages concédés *(en k€)***

| | Valeur brute comptable | Amortissements | Valeur nette comptable | Valeur de remplacement | Provisions de renouvellement |
|---|---|---|---|---|---|
| Canalisations HTA | 112 389 | 46 923 | 65 466 | 150 503 | 16 280 |
| *Dont aérien* | 26 474 | 18 239 | 8 235 | 49 485 | 14 852 |
| *Dont souterrain* | 85 915 | 28 684 | 57 231 | 101 018 | 1 428 |
| Canalisations BT | 116 407 | 43 828 | 72 580 | 146 131 | 277 |
| *Dont aérien* | 22 921 | 14 172 | 8 748 | 37 717 | 130 |
| *Dont souterrain* | 93 487 | 29 656 | 63 831 | 108 414 | 146 |
| Postes HTA-BT | 24 243 | 12 387 | 11 855 | 30 986 | 564 |
| Transformateurs HTA-BT | 8 080 | 3 902 | 4 178 | 10 690 | 998 |
| Comptage | 2 935 | 239 | 2 696 | 2 935 | 0 |
| *Dont compteurs Linky™* | 2 688 | 174 | 2 514 | 2 688 | 0 |
| *Dont compteurs marché d'affaires* | 247 | 65 | 182 | 247 | 0 |
| Ouvrages collectifs de branchement* | 2 222 | 800 | 1 422 | 2 771 | 0 |
| Autres biens localisés | 6 004 | 3 188 | 2 815 | 6 364 | 183 |
| Ouvrages de branchement non localisés | 26 013 | 9 921 | 16 093 | 32 368 | 1 823 |
| Comptage non localisés | 4 230 | 3 086 | 1 144 | 4 230 | 0 |
| Autres biens non localisés | 1 095 | 400 | 695 | 1 112 | 3 |
| **Total** | **303 619** | **124 674** | **178 945** | **388 091** | **20 129** |

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

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi ELAN » dont la méthode de valorisation est explicitée ci-dessus et qui sera ajustée dans les comptes auxiliaires de 2021).

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2020, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

## MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

**Durées d'utilité estimées**

| | |
|---|---|
| Génie civil des postes | 45 ans |
| Canalisations HTA et BT | 40 ans ou 50 ans |
| Postes de transformation | 30 ans ou 40 ans |
| Compteurs Linky | 20 ans |
| Autres installations de comptage | 20 à 30 ans* |
| Colonnes montantes électriques | 60 ans |
| Autres ouvrages de branchements | 40 ans |

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

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

## LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2020

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

| | Valeur brute au 01/01/2020 pro forma | Apports Enedis nets | Apports externes nets (concédants & tiers) | Retraits et transferts en valeur brute | Valeur brute au 31/12/2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Canalisations HTA | 110 284 | 1 804 | 540 | -238 | 112 389 |
| *Dont aérien* | 25 931 | 696 | 0 | -153 | 26 474 |
| *Dont souterrain* | 84 353 | 1 107 | 540 | -85 | 85 915 |
| Canalisations BT | 112 468 | 936 | 3 176 | -172 | 116 407 |
| *Dont aérien* | 22 820 | 58 | 156 | -114 | 22 921 |
| *Dont souterrain* | 89 649 | 877 | 3 020 | -59 | 93 487 |
| Postes HTA-BT | 23 472 | 764 | 67 | -60 | 24 243 |
| Transformateurs HTA-BT | 7 963 | 136 | 54 | -73 | 8 080 |
| Comptage | 1 744 | 1 208 | 0 | -17 | 2 935 |
| *Dont compteurs Linky™* | 1 513 | 1 188 | 0 | -13 | 2 688 |
| *Dont compteurs marché d'affaires* | 231 | 20 | 0 | -4 | 247 |
| Ouvrages collectifs de branchement* | 1 868 | 63 | 291 | 0 | 2 222 |
| Autres biens localisés | 5 900 | 509 | 10 | -415 | 6 004 |
| Comptage non localisé | 4 680 | 46 | 0 | -495 | 4 230 |
| Ouvrages de branchements non localisés | 25 077 | 619 | 317 | 0 | 26 013 |
| Autres biens non localisés | 1 002 | 225 | 0 | -132 | 1 095 |
| **Total** | **294 459** | **6 308** | **4 454** | **-1 602** | **303 619** |

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

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

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

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

## SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x) | 176 515 | **178 943** | **1,4%** |
| Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x) | 82 216 | **82 807** | **0,7%** |

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

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Amortissement du financement du concédant (compte 229541) | 30 804 | **32 194** | **4,5%** |

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

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x | 125 103 | **128 330** | **2,6%** |

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Provision | 20 013 | **20 129** |

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

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

# 4.3. Les flux financiers de la concession

## LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Part R1 versée | 410 190 | **416 776** | **1,6%** |
| *Dont part R1 versée au titre des années antérieures* | 0 | **0** | **-** |

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

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

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Part R2 versée | 572 807 | **871 325** | **52,1%** |
| *Dont part R2 versée au titre des années antérieures* | 0 | **0** | **-** |

| Montants de la PCT | Montant en k€ |
|---|---|
| Au titre des raccordements mis en service en 2019 | 149 440 |
| Au titre des raccordements mis en service en 2020 | 221 756 |
| **Total** | **371 196** |

## 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 2020 à votre département est le suivant :

| **Département** | |
|---|---|
| Montant *(en k€)* | **1 100** |

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 93 % des aides versées par le CAS-FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2020 s'est élevé à 349 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.

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Article 8 « Travaux environnement » | 150 000 | **119 439** | **-20,4%** |

Le concédant a souhaité un report exceptionnel de l'Article 8 en 2020, au motif de la crise COVID et du retard sur de nombreux chantiers. Ce report a été autorisé avec une échéance fixée au 31 juin 2021.



# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS


1. Les indicateurs de suivi de l'activité 142

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2020 150

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 152

4. Vos interlocuteurs chez Enedis 154

# 1 LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

## 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2020

**Réseau HTA *(en m)*** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Réseau souterrain | 1 533 677 | **1 560 833** | **1,8%** |
| Réseau torsadé | 2 465 | **2 539** | **3,0%** |
| Réseau aérien nu | 1 923 357 | **1 922 293** | **-0,1%** |
| Réseau total aérien | 1 925 822 | **1 924 832** | **-0,1%** |
| Total réseau HTA | 3 459 499 | **3 485 665** | **0,8%** |
| Taux d'enfouissement HTA | 44,3% | **44,8%** | **1,0%** |

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Postes situés dans une commune rurale* | 2 535 | **2 546** | **0,4%** |
| Postes situés dans une commune urbaine* | 467 | **468** | **0,2%** |
| Total postes HTA-BT | 3 002 | **3 014** | **0,4%** |
| *Dont postes sur poteau* | 1 483 | **1 455** | **-1,9%** |
| *Dont postes cabines hautes* | 50 | **49** | **-2,0%** |
| *Dont postes cabines basses* | 184 | **176** | **-4,3%** |
| *Dont autres postes* | 1 285 | **1 334** | **3,8%** |

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

**Réseau BT *(en m)*** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Réseau souterrain | 1 199 294 | **1 233 112** | **2,8%** |
| Réseau torsadé | 1 252 977 | **1 250 579** | **-0,2%** |
| Réseau aérien nu | 59 973 | **57 258** | **-4,5%** |
| *Dont fils nus de faibles sections* | 32 506 | **31 340** | **-3,6%** |
| Réseau total aérien | 1 312 950 | **1 307 837** | **-0,4%** |
| Total réseau BT | 2 512 244 | **2 540 949** | **1,1%** |
| Taux d'enfouissement BT | 47,7% | **48,5%** | **1,7%** |

**Départs alimentant la concession** (Concession)

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)* | 105 | **106** |
| Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien | - | **-** |

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

| | Réseau HTA | Réseau BT | Postes HTA-BT |
|---|---|---|---|
| < 10 ans | 737 | 472 | 680 |
| ≥ 10 ans et < 20 ans | 319 | 427 | 333 |
| ≥ 20 ans et < 30 ans | 584 | 681 | 555 |
| ≥ 30 ans et < 40 ans | 579 | 487 | 457 |
| ≥ 40 ans | 1 260 | 466 | 989 |

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

## LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2020

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Souterrain | 32 941 | **10 298** |
| Torsadé | 0 | **0** |
| Aérien nu | 7 754 | **286** |
| **Total** | 40 695 | **10 584** |
| Dont pour information | | |
| *Extension* | 2 963 | **5 651** |
| *Renouvellement** | 4 010 | **2 225** |
| *Renforcement* | 20 401 | **1 653** |

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Souterrain | 7 266 | **5 588** |
| Torsadé | 1 413 | **456** |
| Aérien nu | 0 | **0** |
| **Total** | 8 679 | **6 044** |
| Dont pour information | | |
| *Extension* | 4 640 | **4 675** |
| *Renouvellement** | 2 074 | **811** |
| *Renforcement* | 1 965 | **77** |

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

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

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

**Coupures liées à des incidents** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau | 3,6 | **3,1** | **-15,5%** |
| *Dont réseau aérien* | 2,1 | **1,7** | **-17,4%** |
| *Dont réseau souterrain* | 0,3 | **0,4** | **43,6%** |
| Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau | 3,9 | **3,9** | **2,3%** |
| *Dont réseau aérien* | 1,0 | **1,2** | **14,5%** |
| *Dont réseau souterrain* | 0,3 | **0,6** | **112,6%** |
| Nombre de coupures sur incident réseau | 770 | **598** | **-22,3%** |
| *Longues (> à 3 min)* | 223 | **207** | **-7,2%** |
| *Brèves (de 1 s à 3 min)* | 547 | **391** | **-28,5%** |

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

**Coupures pour travaux** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de coupures pour travaux | 351 | **314** | **-10,5%** |
| *Nombre sur réseau BT* | 118 | **96** | **-18,6%** |
| *Nombre sur réseau HTA* | 233 | **218** | **-6,4%** |
| Temps moyen | 22 | **22** | **-0,8%** |

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

**Nombre de clients BT** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues | 3 026 | **2 530** | **-16,4%** |
| *Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT* | 2 603 | **1 963** | **-24,6%** |
| Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues | 2 093 | **1 774** | **-15,2%** |
| Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues | 12 127 | **11 690** | **-3,6%** |
| *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* | 8 685 | **8 899** | **2,5%** |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues | 4 835 | **5 784** | **19,6%** |

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

### La fréquence des coupures

**Fréquence des coupures** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues | 1,7 | **1,4** | **-15,1%** |
| Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues | 7,3 | **4,2** | **-41,6%** |

## LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

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

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Taux de départs BT > 10 % | 0,5% | **0,5%** |
| Taux de départs HTA > 5 % | 2,6% | **0,0%** |

# 1.2. Le raccordement des clients

## LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

**Nombre de raccordements neufs réalisés** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| En BT et de puissance ≤ à 36 kVA | 410 | **306** | **-25,4%** |
| *Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau* | 357 | **283** | **-20,7%** |
| *Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau* | 3 | **2** | **-33,3%** |
| *Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau* | 50 | **21** | **-58,0%** |
| En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA | 16 | **20** | **25,0%** |
| En HTA | 1 | **2** | **100,0%** |
| Nombre total des raccordements neufs réalisés | 427 | **328** | **-23,2%** |

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

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

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA | 69 | **83** | **20,7%** |

## L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2020 pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 16,5 jours calendaires (contre 18,3 jours en 2019).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a presque été divisé par deux en 2020 : il ressort à 6,2 jours calendaires, contre 12,3 jours en 2019.

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

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de devis envoyés dans les délais | 66,1% | **41,3%** | **-37,5%** |
| Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)* | 37 | **52** | **39,7%** |

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de devis envoyés dans les délais | 100,0% | **86,6%** | **-13,4%** |
| Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)* | 1 | **22** | **-** |

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

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

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

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

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) | 98,3% | **82,7%** | **-15,9%** |

## LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

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

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

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

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau | 34 | **63** | **85,3%** |
| Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau | 4 | **4** | **0,0%** |
| Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA | 28 | **26** | **-7,1%** |
| Raccordements HTA ≥ 250 kVA | 0 | **3** | **-** |

# 7 millions de clients suivent leur consommation d'électricité à partir des données des compteurs Linky



# 2 LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2020

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

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

Le détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs vous sera communiqué sur demande.

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

La liste et description des opérations principales en matière de renforcement, modernisation, sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques sera communiquée.

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

La liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers pouurait etre communiquée.

# Les producteurs auto-consommateurs équipés du compteur Linky sont désormais mis en service en 24 heures !



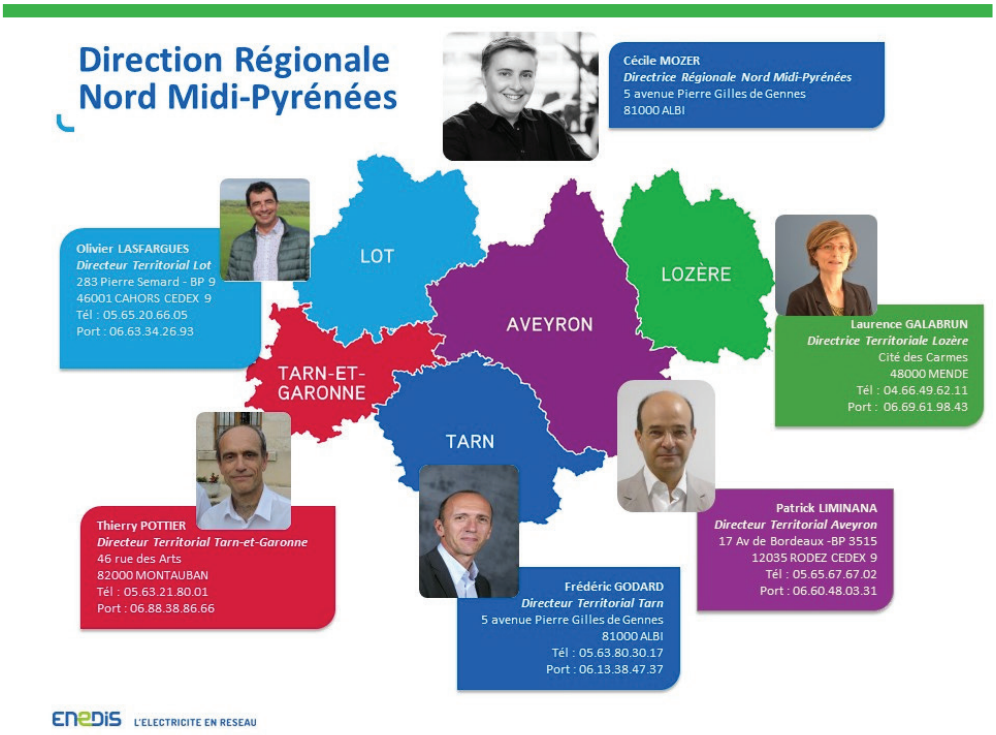
# 3 VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

| Interlocuteur | Fonction | Téléphone | Mail |
|---|---|---|---|
| Laurence GALABRUN | Directrice Territoriale Lozère | 06 69 61 98 43 | laurence.galabrun@enedis.fr |
| Sophie PERRIER-VERSCHOOR | Interlocutrice Privilégiée 43 | 06 42 98 79 65 | sophie.perrier@enedis.fr |
| Laurent BORDARIER | Interlocuteur Privilégié 30 | 06 21 20 48 29 | laurent.bordarier@enedis.fr |
| Denis BRENGUES | Interlocuteur Privilégié 48 | 06 74 98 62 87 | denis.brengues@enedis.fr |



Vos trois I.P en Lozère : Laurent BORDARIER - Sophie PERRIER-VERSCHOOR - Denis BRENGUES

## L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS




Cartographie des intervenants de la D.R NORD MIDI-PYRENEES

# 4 VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS


enedis

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



# SOMMAIRE


## 1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 158

1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure **158**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021 **162**
1.3. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF **165**

## 2. Les clients de la concession 170

2.1. Les tarifs réglementés de vente **170**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **175**

## 3. La qualité du service rendu aux clients 178

3.1. La satisfaction des clients **178**
3.2. Les conditions générales de vente **182**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **186**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation **198**
3.5. La facturation des clients **201**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **209**

## 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 212

4.1. L'aide au paiement des factures **213**
4.2. L'accompagnement des clients démunis **217**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **227**

## 5. Les éléments financiers de la concession 230

5.1. Le chiffre d'affaires **230**
5.2. Les coûts commerciaux **231**

# 1 FAITS MARQUANTS 2020 ET PERSPECTIVES 2021

## 1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure

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

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

**La Direction SI d'EDF Méditerranée déclenche le dispositif de crise**

Face à la crise sanitaire, EDF Méditerranée s'est adaptée rapidement et d'une façon inédite. Tout a été mis en œuvre pour que les salariés puissent travailler à distance dans les meilleures conditions. L'activité a continué, la santé des salariés a été préservé et le lien social conservé.


Préparation des postes par le SI Med

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

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

des clients en situation de précarité.

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

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

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

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

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

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

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

**La Relation Commerciale d'EDF Méditarranée : un engagement exceptionnel pour le client**

La Relation Commerciale Méditerranée s'est organisée dès le début de la crise sanitaire pour assurer la continuité d'activité. Tous les conseillers ont été dotés d'ordinateurs portables et ainsi ils ont pu assurer leur mission : Être aux côtés des entreprises.
Ils ont pu traiter les demandes urgentes telles que les mises en service, résiliation, renseigner les clients sur les modalités des dispositifs mis en place par les pouvoirs publics lorsqu'ils souhaitaient adapter le règlement de leurs factures. Grâce à la mobilisation de tous les conseillers, l'accessibilité téléphonique a été assurée.

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

Par ailleurs, EDF a été partenaire de la plateforme de financement participatif de KissKissBankBank™ **« Aidons nos commerces de proximité »** destinée à aider les commerces de proximité à traverser la crise sanitaire : la plateforme a permis à chacun d'apporter sa contribution en achetant des bons d'achat utilisables une fois les commerces rouverts. Ces bons visaient à aider les commer-

çants de proximité à obtenir de la trésorerie pour couvrir des échéances et survivre à cette période compliquée.

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

## ACTIONS BÉNÉVOLES DES SALARIÉS D'EDF

Durant le confinement, les salariés du groupe EDF de la région PACA ont réalisé bénévolement des actions à distance en faveur d'associations via une plate forme collaborative interne dédiée : HUMANPACTE.

**Plus de 200 missions** ont ainsi été menées dans les domaines de l'accompagnement des personnes isolées et le soutien scolaire en milieu défavorisé.

Human Pacte
L'engagement solidaire

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

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

## EDF AGIT EN FAVEUR DE L'ÉDUCATION DANS LES TERRITOIRES



EMMAÜS CONNECT

EDF en Occitanie partenaire de longue date de l'Académie de Montpellier agit sur le champ de l'éducation dans les territoires et a offert cinquante tablettes et connexions à **Emmaüs Connect** pour les élèves afin de contribuer à la nécessaire continuité éducative en cette période complexe.

En complément la Délégation Régionale d'EDF s'est rapprochée des associations qui œuvrent pour l'appui scolaire en milieu défavorisé et leur a proposé de participer à la plateforme Human Pacte. Ainsi Entreprendre pour Apprendre, JobIRL, Energies jeunes, le Secours Populaire Français, proposent aux salariés qui le souhaitent d'apporter leur soutien à distance à des jeunes des quartiers dans le programme « confinés et solidaires ». L'occasion de valoriser l'engagement commun vers la jeunesse et pour leur réussite.

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

# 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021



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

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

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

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

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

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

## JUSTIF'ADRESSE

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

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

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

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

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

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

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) ne s'est pas interrompu en 2020, même s'il s'est opéré à un rythme moindre par rapport à l'année précédente, en raison du renouvellement des conseils municipaux et de la crise sanitaire.

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

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

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

## SIGNATURE DU NOUVEAU CONTRAT DE CONCESSION AVEC LE SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE ET D'ÉQUIPEMENT (SDEE) DE LA LOZÈRE

Le Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement (SDEE 48), Enedis et EDF ont renouvelé le 14 février 2020, pour une durée de 30 ans, le contrat de concession de distribution de l'électricité et de la fourniture aux tarifs règlementés de vente (TRV).



A travers la mission d'EDF, ce nouveau contrat prend en compte :

- La possibilité pour tous les consommateurs éligibles de bénéficier d'un tarif règlementé pour la fourniture d'électricité avec une qualité de la relation client répondant aux meilleurs standards et un accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leurs consommations et leurs budgets
- La lutte contre la précarité énergétique par la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs règlementaires et une étroite collaboration avec les acteurs de la solidarité sur le territoire.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

### Un programme relationnel personnalisé

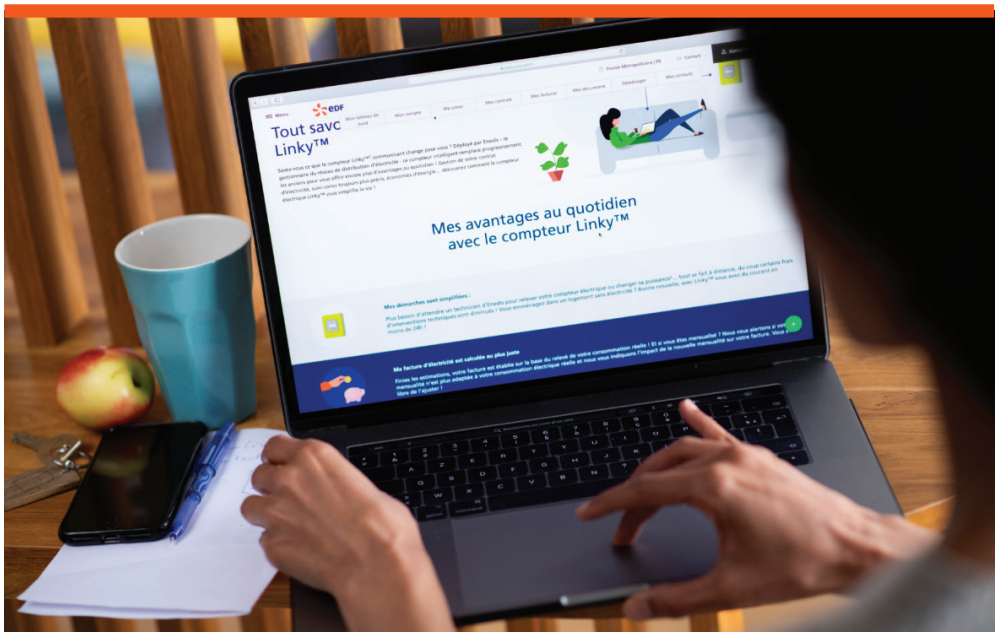
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

Les informations sont accessibles sur : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html

**La mise à disposition sur les espaces d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™**

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.



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

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

Nous présentons ici la responsabilité sociale et environnementale d'EDF autour de six objectifs. Ces derniers sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique. Pour en savoir plus sur ces 17 objectifs : https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

Trois des objectifs sont liés à l'environnement et aux ressources naturelles : le climat, qui impose de baisser drastiquement les émissions de $CO_2$ ; la biodiversité, dont l'entreprise souhaite mieux intégrer les enjeux à l'ensemble de son activité, et l'efficacité énergétique, domaine où les marges d'innovation sont accrues par la transformation numérique.

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

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

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

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

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

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

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité ;
- le contenu en $CO_2$ et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

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

### LES ATELIERS DE LA FRESQUE DU CLIMAT À LA DIRECTION COMMERCE EDF MÉDITERRANÉE

Dans la continuité de la stratégie neutralité carbone et avec l'objectif de donner corps à la raison d'être, la Direction Commerce d'EDF Méditerranée souhaite déployer une méthode de sensibilisation aux enjeux climatiques : la Fresque du Climat.
L'objectif d'EDF est que l'ensemble des salariés aient participé à un atelier «Fresque du Climat» d'ici fin 2022.



**Qu'est-ce que la Fresque du Climat ?**
C'est un atelier ludique, collaboratif, visuel à distance qui permet à tout un chacun de mieux comprendre le changement climatique, ses causes et ses conséquences tout en accélérant significativement la prise de conscience individuelle et collective de ses enjeux.

La Fresque du climat est un des modules du passeport neutralité carbone mis en place par EDF. Ce passeport est un moyen pour chaque salarié d'EDF Méditerranée de s'engager en faveur de la transition énergétique, en lien avec la raison d'être du Groupe.

## SEMAINE DE LA MOBILITÉ : ACTION DE SENSIBILISATION AU COVOITURAGE

La Direction Commerce d'EDF Méditerranée a organisé à destination de ses salariés, dans le cadre de la semaine de la mobilité, une action digitale de sensibilisation au covoiturage avec des conseils, des quiz et un appel à volontaires pour participer à un test de covoiturage.




### Maîtriser l'empreinte carbone du digital

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

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

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

### 2. Intégrer les meilleures pratiques des groupes industriels en matière de développement humain

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

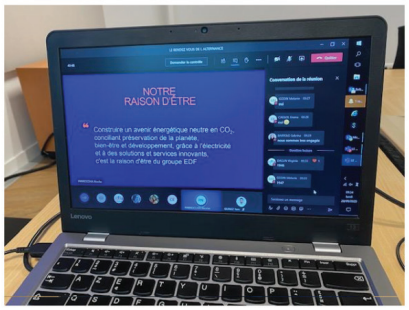
La poursuite de cet objectif se traduit notamment par la promotion des femmes aux postes de responsabilité, l'engagement d'EDF en faveur de l'insertion professionnelle, ou encore la mise en place de clauses sociales dans les marchés passés par l'entreprise. EDF est notamment un acteur engagé dans l'alternance.

## LES E.RENCONTRES DE L'ALTERNANCE EN MÉDITERRANÉE

C'est à distance que s'est déroulée la « journée des alternants » de la promotion 2020 d'EDF Commerce Méditerranée. La journée des alternants est devenue la e.rencontre, avec un nouveau format interactif via Teams.

Une vidéo Prévention Sécurité, sur les mesures et consignes sanitaires a été projetée afin de les sensibiliser aux gestes barrières.

Au cours de cette matinée, de nombreuses informations ont été communiquées aux nouveaux alternants et à leurs tuteurs. Des quiz, des échanges et des vidéos ont ponctué les interventions.




«Grâce à cette matinée digitale, j'ai découvert les activités du groupe EDF et ses enjeux. J'ai eu de vrais échanges avec les autres participants» Nicolas, alternant en communication

Ce nouveau format a rencontré un vif succès auprès des alternants. Il a favorisé les échanges entre intervenants et alternants qui n'ont pas hésité à poser des questions au fil de l'eau.

## JOURNÉE DÉCOUVERTE : LES COLLÉGIENS AU CENTRE DE RELATION CLIENT AZUR MED

Le 22 janvier 2020, le Centre de Relation Client Azur Med a ouvert ses portes aux élèves de classe de troisième du Collège Jean Moulin de Marseille.

Ils ont pu bénéficier de témoignages de Conseillers Relation Client, faire de la double écoute et un conseiller leur a présenté les éco-gestes.
Une journée plébiscitée par les élèves.



## BIEN VIVRE LA PÉRIODE DE CONFINEMENT ET DE TRAVAIL À DOMICILE À LA DIRECTION COMMERCE EDF MÉDITERRANÉE

Durant la période de confinement, les salariés d'EDF Commerce ont été amenés à travailler autrement, en télétravail.
La Direction Commerce EDF Méditerranée, en lien avec les équipes RH, a sensibilisé les salariés sur les bonnes habitudes à adopter afin de vivre au mieux cette période de confinement et de télétravail.




### 3. Proposer à 100% des populations fragiles de l'information et des solutions d'accompagnement en matière de consommation d'énergie et d'accès aux droits

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

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

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

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

pandémie illustre aussi l'engagement de l'entreprise auprès des populations fragiles (cf. supra 1.1. « L'année 2020 : une crise sanitaire majeure. »)

**4. Innover par des solutions numériques d'efficacité énergétique pour que chaque client puisse consommer mieux**

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

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

**5. Organiser de façon systématique et partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet**

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

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

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

## EDF SOLIDARITÉ PARTENAIRE D'UNISCITÉ



Le 8 janvier 2020, EDF Solidarité a accueilli les volontaires Uniscité en service civique, pour réfléchir sur la thématique des économies d'énergie.

Les économies d'énergie sont un enjeu fort pour les foyers en difficultés. La réalisation de ces économies d'énergie passe par la sensibilisation des familles sur leurs comportements face à l'énergie.

**Une animation ludique**

Cette journée a permis aux volontaires de découvrir la MAEM Box (Mon appart'éco malin), tester l'immersion dans un appartement témoin en réalité virtuelle avec l'Escape Watt et réfléchir sur la création d'outil d'animation complémentaire en lien avec la mission.
Une expérience innovante qui associe la réalité virtuelle dans un escape-game pour faire des économies d'énergie.

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

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

**EDF labellisé « Relations fournisseurs et achats responsables »**

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

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

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

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

# 2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION

## 2.1. Les tarifs réglementés de vente

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

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

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

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

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

### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) dans les conditions d'éligibilité définies par le Code de l'énergie (article L.337-7).

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

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

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

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

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

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

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

**Les catégories et options tarifaires**

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

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

À noter : en application de l'article R.337-18 du Code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

### L'intérêt de l'option HP/HC

L'option HP/HC contribue à l'ambition de neutralité $CO_2$ qui est au cœur de la raison d'être d'EDF. En effet, elle permet de concourir au lissage des consommations d'électricité en limitant les pics qui mobilisent des moyens de production fortement émetteurs en $CO_2$.

Pour chaque ouverture de contrat au tarif réglementé, EDF propose au client l'option qui correspond le mieux aux besoins qu'il exprime.

L'option HP/HC est recommandée pour de nombreux clients équipés d'eau chaude sanitaire (ECS) électrique car cette option permet de faire fonctionner le ballon d'eau chaude uniquement en heures creuses et ainsi d'éviter les coûts supplémentaires liés à un fonctionnement en continu.

L'intérêt économique de cette option pour le client est fonction de la structure du tarif réglementé fixé par la CRE sur la base d'une méthode de calcul encadrée par la loi.



### L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers au tarif. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

L'abonnement de cette option est moins cher et le prix du kWh varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 jours avec un prix de l'électricité avantageux ;
- Blanc = 43 jours (entre le 1er septembre et le 31 août hors dimanche) avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (du 1er novembre au 31 mars hors week-end et jours fériés) avec une tarification majorée. Ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé par SMS ou par mail. Il peut aussi consulter la veille son espace Client sur Internet ou sur l'application EDF & MOI.

## LES DEUX MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2020

En application du Code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2020.

**Le 1er février 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 16 janvier 2020 et des décisions ministérielles du 29 janvier 2020 publiées au Journal officiel le 31 janvier 2020.**

Pourquoi cette évolution ?

La CRE a considéré nécessaire de réévaluer le niveau des TRV sans attendre l'évolution annuelle liée à celle du TURPE, afin de tenir compte des évolutions suivantes :

- l'augmentation des prix sur les marchés de gros de l'énergie ainsi que le niveau d'écrêtement de l'Arenh pour l'année 2020 ;
- l'augmentation des coûts de commercialisation incluant les coûts d'acquisition des certificats d'économie d'énergie ;
- le rattrapage de l'écart entre coûts et recettes des TRV constaté pendant l'année 2019, lié notamment à l'entrée en vigueur au 1er juin 2019 de la proposition tarifaire de la CRE du 7 février 2019.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

**L'évolution moyenne sur la facture correspond à :**

- une hausse de 3,0% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel
- une hausse de 3,1% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel

**Le 1er août 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 2 juillet 2020 et des décisions ministérielles du 29 juillet 2020 publiées au Journal officiel le 31 juillet 2020.**

Pourquoi cette évolution ?

L'article R.337-22 du Code de l'énergie prévoit que toute évolution des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité doit donner lieu à une modification des TRV en vigueur pour prendre en compte cette évolution. Par une délibération du 20 mai 2020, la CRE a fait évoluer les TURPE dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2020.

En conséquence, la CRE a proposé une évolution des TRV qui prend en compte les effets suivants :

- la hausse de la composante d'acheminement de 3,4% en moyenne (soit +1,24% sur les TRV TTC) à la suite de l'évolution du TURPE au 1er août 2020 ;
- la hausse de la contrepartie financière reçue par les fournisseurs au titre de la gestion des clients pour le compte du gestionnaire de réseau (Enedis) qui vient en déduction des coûts de commercialisation (soit -0,06% sur les TRV TTC) ;
- la fin d'un rattrapage à la baisse lié à une surcouverture des coûts de commercialisation (soit +0,37% sur les TRV TTC).

La CRE a proposé par ailleurs de maintenir inchangées les autres « briques de coûts » de l'empilement tarifaire (coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité qui sont calculés sur une année civile, coûts de commercialisation, rémunération normale de l'activité de fourniture et composante de rattrapage liée à la sous-couverture des coûts par les tarifs au titre de 2019) qui n'ont pas évolué depuis sa dernière proposition tarifaire du 16 janvier 2020.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

**L'évolution moyenne sur la facture correspond à :**

- une hausse de 1,82% HT, soit 1,54% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel ;
- une hausse de 1,81% HT, soit 1,58% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel.

**Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :**

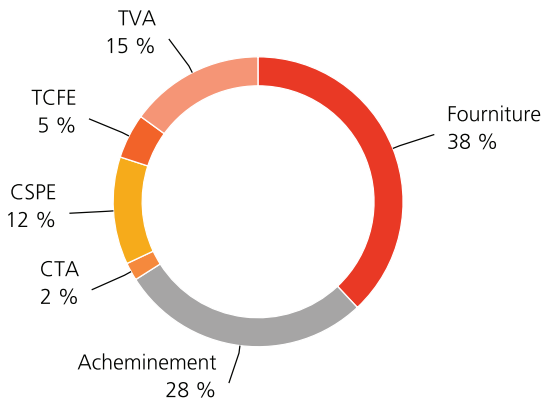
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ;
- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État ;
- **TLCFE** : Les taxes locales (communales et départementales) sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités territoriales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi ;
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture
  - le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
  - le taux normal de 20% s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TLCFE et CSPE).

À noter :

- Ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.
- La loi de finances pour 2021 publiée au Journal officiel du 30 décembre 2020 réforme les TLCFE et définit de nouveaux tarifs réduits de CSPE.

**La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,8 MWh par an est de 905 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 34% de la facture TTC.**

**Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel**




- TRV du 1er août 2020
- TURPE du 1er août 2020
- CTA du 1er janvier 2020
- CSPE, TLCFE et TVA du 1er janvier 2020

# 2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2020.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n°2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

**Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)**

**Tarif Bleu** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients* | 58 295 | **57 179** | **-1,9%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 220 438 547 | **210 242 415** | **-4,6%** |
| Recettes *(en €)* | 26 115 135 | **27 644 197** | **5,9%** |

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

**Tarif Bleu *Nombre de clients par option*** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Base | 34 042 | **33 551** | **-1,4%** |
| HP-HC | 18 038 | **17 630** | **-2,3%** |
| EJP TEMPO | 3 659 | **3 500** | **-4,3%** |
| Éclairage public | 2 543 | **2 493** | **-2,0%** |
| **Total** | **58 282** | **57 174** | **-1,9%** |

**Tarif Bleu *Énergie facturée (kWh) par option*** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Base | 83 104 376 | **81 133 920** | **-2,4%** |
| HP-HC | 107 000 649 | **100 042 964** | **-6,5%** |
| EJP TEMPO | 21 409 250 | **20 087 931** | **-6,2%** |
| Éclairage public | 8 924 273 | **8 977 600** | **0,6%** |
| **Total** | **220 438 547** | **210 242 415** | **-4,6%** |

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

**Tarif Bleu résidentiel *Nombre de clients*** (Concession 2020)

| | Base | HP-HC | EJP TEMPO | Total | Variation vs. 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 kVA | 4 662 | 0 | 0 | 4 662 | -4,1% |
| 6 kVA | 17 395 | 7 486 | 0 | 24 881 | -2,0% |
| 9 kVA | 4 606 | 5 635 | 384 | 10 625 | 0,9% |
| 12 kVA et plus | 1 948 | 3 102 | 2 224 | 7 274 | 1,4% |
| **Total** | **28 611** | **16 223** | **2 608** | **47 442** | **-1,1%** |

**Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients*** (Concession 2020)

| | Base | HP-HC | EJP TEMPO | Total | Variation vs. 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 kVA | 866 | 0 | 0 | 866 | -19,1% |
| 6 kVA | 1 737 | 504 | 107 | 2 348 | 38,1% |
| 9 kVA | 854 | 235 | 49 | 1 138 | -24,9% |
| 12 kVA et plus | 1 483 | 668 | 736 | 2 887 | -17,6% |
| **Total** * | **4 940** | **1 407** | **892** | **7 239** | **-7,2%** |

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2020 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

**Flux de clients Tarif Bleu résidentiel** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat | 3 257 | **3 254** | **-0,1%** |
| *Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture* | 3 055 | **3 182** | **4,2%** |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat | 4 498 | **4 093** | **-9,0%** |

**Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat | 438 | **231** | **-47,3%** |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat | 621 | **976** | **57,2%** |

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

## Clients au Tarif Jaune

**Tarif Jaune** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | s | **s** | **-** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | s | **s** | **-** |
| Recettes *(en €)* | s | **s** | **-** |

## Clients au Tarif Vert

**Tarif Vert** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **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

## 3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients Entreprises et Collectivités territoriales, avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

### LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer depuis 2019 son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction comporte un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

**Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)***

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| National | 91% | **92%** |

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2020 avec un taux de clients très satisfaits en hausse notable (+ 3 points).

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

La crise sanitaire de 2020 n'a pas altéré la satisfaction des clients vis-à-vis d'EDF Collectivités et d'EDF Entreprises. Elle s'est même renforcée sur certains items de la relation client et la satisfaction globale se maintient au-dessus de 90% sur les deux marchés. Les clients Collectivités et Entreprises ont salué l'engagement et les actions de soutien mises en place par EDF dans cette période économiquement et socialement éprouvante.

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et collectivités territoriales), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2020, 109 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (102 000 entreprises et 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF au cours des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client, l'image et la satisfaction vis-à-vis d'EDF et un indicateur de recommandation, le NPS (net promoter score).

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2020 :

- 700 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 1 800 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, hors grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

**Satisfaction des clients non résidentiels**

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| National | 91% | **91%** |

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients Collectivités territoriales et Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

### Les clients Collectivités territoriales

**Satisfaction des clients Collectivités territoriales**

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| National | 95% | **92%** |

En 2020, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités s'élève à 92% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités ainsi que la gestion quotidienne du contrat, avec un niveau de satisfaction qui atteint pour ces deux thèmes 94%.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 92% et 91% de clients satisfaits.

La reconnaissance d'une bonne coordination avec le gestionnaire du réseau et les différents intervenants gagne 8 points et atteint 89% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 83%).

Enfin, 94% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (87%).

### Les clients Entreprises

**Satisfaction des clients Entreprises**

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| National | 90% | **90%** |

En 2020, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé (90%) et s'inscrit dans la continuité des progrès enregistrés ces quatre dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%) ;
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (91%) ;
- la qualité des contacts avec EDF (88% de clients satisfaits) ;
- la gestion quotidienne du contrat (87%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- la coordination des intervenants (84%).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

# 3.2. Les conditions générales de vente

## LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont été modifiées en 2020 avec une prise d'effet à compter de décembre 2020. Pour mémoire, la précédente modification des CGV était intervenue en juillet 2018.

À noter :

- Conformément à l'engagement contractuel du concessionnaire, les modifications des CGV qui résultent de la politique commerciale d'EDF ont fait l'objet d'une concertation au printemps 2020 avec les deux associations nationales les plus représentatives des autorités concédantes : la FNCCR et France urbaine. EDF a effectué par ailleurs une concertation avec les principales associations nationales de consommateurs.
- Ces CGV entrent en vigueur un mois après leur réception par le client. L'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi d'une facture ; cet envoi contient un message reprenant la description ci-dessous des évolutions apportées aux CGV. Pour les clients en facture électronique ayant expressément indiqué qu'ils souhaitaient recevoir les nouvelles CGV par papier, un courrier spécifique leur a été adressé de mi-décembre 2020 à mi-janvier 2021.

**Les principales modifications portent sur les articles ci-dessous.**

**Article 6-1 : Établissement de la facture**

Cet article mentionne à présent une information sur le montant de l'abonnement. Ce dernier correspond à la période suivante de facturation.

Il intègre également les nouvelles dispositions sur la facture électronique. Elle est proposée au client dans le respect des obligations de l'article L.224-12 du Code de la consommation. Le client est informé qu'il peut s'y opposer à tout moment et recevoir une facture papier.

**Article 7-2 : Modes de paiement**

Mensualisation avec prélèvement automatique

Cet article mentionne à présent une information sur le nombre d'échéances lié à la mensualisation. Il est en règle générale de 11 mensualités à l'exception de la première année où il peut être inférieur pour tenir compte de la date du relevé fourni par Enedis.

Il précise également la possibilité de révision du montant des mensualités, en cours de période, en cas d'écart de plus d'une mensualité entre :

- l'estimation initiale
- et une nouvelle estimation d'EDF, suite au relevé des consommations du client effectué par Enedis.

La décision de modifier le montant de l'échéancier revient au client.

**Article 9 : Données à caractère personnel**

Pour en faciliter la compréhension, cet article est désormais présenté sous forme de questions/réponses :

- Quelles sont les données collectées ?
- Pourquoi sont-elles collectées ?
- Qui accède aux données ?
- Combien de temps sont-elles conservées ?
- Quels sont les droits des clients sur leurs données ? À qui s'adresser ?

Le principal changement concerne la durée de conservation des données. Elle varie en fonction de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Par exemple, les coordonnées (nom, prénom, adresse postale) sont conservées pendant la durée du contrat et jusqu'à cinq ans à compter de sa résiliation. Les données de consommation quotidiennes collectées avec le consentement exprès du client, sont conservées pendant trois ans.

La liste des destinataires des données est complétée. Les données nécessaires peuvent, le cas échéant, être transmises à des organismes dont l'objet est de mener des actions sociales qui permettent notamment de trouver des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale).

**Article 10 : Règlement des réclamations et des litiges**

Cet article reste inchangé sur le fond. Il est remanié pour présenter de manière plus lisible les différentes étapes de traitement d'une réclamation par les services d'EDF et par les services de la médiation du groupe EDF afin de mieux marquer l'indépendance de ces derniers.

Il est également précisé que le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie sont référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Par ailleurs, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par Enedis, principalement l'article relatif à la protection des données personnelles.



Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

**Des ajustements apportés à la gestion des données de consommation des clients**

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a rendu publique le 11 février 2020 une mise en demeure à l'encontre d'EDF concernant les données de consommation des clients. Cette mise en demeure n'est pas une sanction.

La CNIL a demandé à EDF :

- d'une part, de préciser le processus de consentement sur les données de consommation détaillées (données journalières et demi-horaires issues des compteurs Linky™) ;
- d'autre part, d'adapter la durée de conservation des données à leur usage (par exemple, une donnée de consommation journalière ne doit pas être conservée aussi longtemps qu'une facture).

EDF a lancé le 20 avril 2020 une campagne de mise en conformité des consentements pour les données de consommation détaillées (données quotidiennes et données à la demi-heure). Les clients qui avaient donné un consentement avant la mise en demeure ont été contactés à plusieurs reprises (envoi de courriels, de SMS, diffusion d'une alerte via l'espace Client et l'application EDF & MOI) afin qu'ils puissent renouveler leur consentement et conserver leur historique de données. Cette campagne s'est achevée le 10 octobre 2020.

À partir du 11 octobre 2020, conformément à la demande de la CNIL, les clients qui ne se sont pas positionnés ont été désabonnés, et la courbe de charge et leurs données quotidiennes ont été définitivement supprimées du système d'information d'EDF.

Par ailleurs, comme indiqué ci-dessus, EDF fait évoluer ses CGV pour expliciter la gestion des données à caractère personnel.

EDF a également fait évoluer sa charte des données personnelles ; cette dernière est accessible aux clients à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html

**Par une décision du 15 février 2021, la CNIL a clos la procédure de contrôle visant EDF.** La CNIL a statué que les éléments de réponse apportés par EDF ont permis de démontrer que les manquements constatés lors du contrôle ont depuis cessé.

## LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

**De nouvelles CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont pris effet en février 2020.**

Les modifications apportées ont uniquement pris en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

**Les modifications ont été les suivantes :**

**Préambule :** il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des TRV pour les sites des Grandes Entreprises ; il indique désormais la fin du droit aux TRV hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises.

**Article 6-1 : Établissement de la facture**

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la règlementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du Code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du Code de la consommation.

**Article 7-2 : Modes de paiement**

Est précisée la possibilité de régler la facture avec le chèque énergie.

Conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.

**Puis EDF a modifié en 2020 les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet au 1er janvier 2021.**

**Les principales évolutions sont les suivantes :**

**Préambule :** la rédaction relative à la mise en extinction des TRV pour les clients non éligibles est ajustée.

Le corps du texte des CGV intègre les nouvelles dispositions de l'article L.337-7 du Code de l'énergie sur l'éligibilité aux TRV (art. 1er), sur l'attestation nécessaire à la souscription d'un nouveau contrat au TRV à produire par le demandeur (art. 3.1), et sur la résiliation du contrat TRV par le client en cas de perte de son éligibilité (art. 3.4).

**Article 6-1 : Établissement de la facture**

Une précision est apportée sur la facturation à échoir de l'abonnement et la facturation à terme échu des consommations. Cette précision ne modifie en rien les modalités de facturation en vigueur, car les factures sont déjà établies selon ces principes.

**Article 7-2 : Modes de paiement**

Le mode de paiement des factures par mensualisation n'est plus proposé à compter du 1er janvier 2021. Les clients actuellement mensualisés basculent sur un autre mode de facturation à partir de 2021, à l'occasion d'une échéance annuelle de mensualisation.

**Article 9 : Données à caractère personnel**

La gestion des données personnelles évolue conformément aux demandes de la CNIL (cf. supra pour les clients Particuliers).

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :
https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

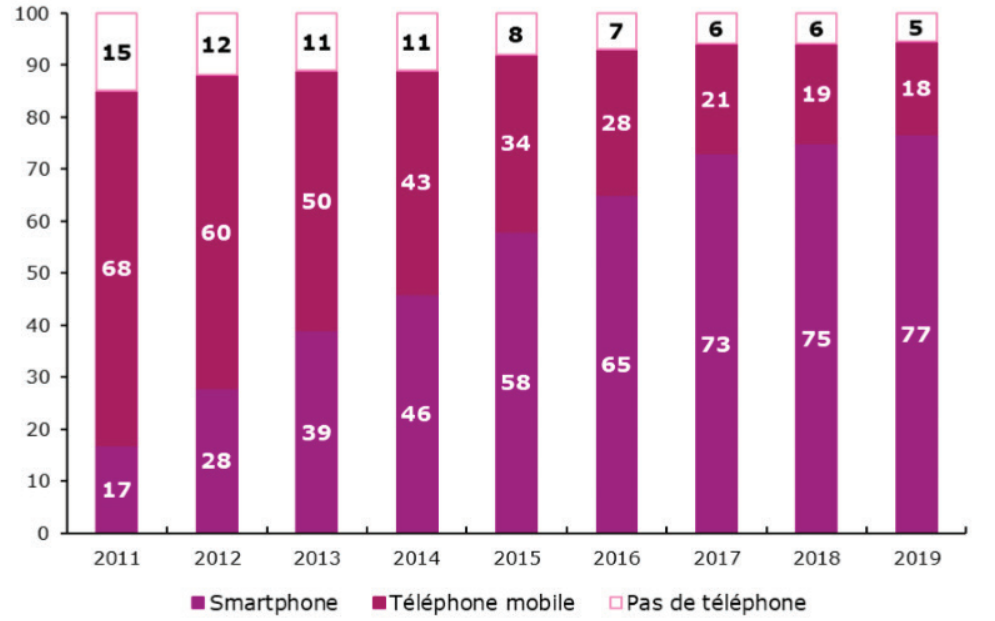
# 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

## LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à Internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone.

**Taux d'équipement en smartphone (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)**




Source : Données extraites du baromètre numérique « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

**Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF** (National)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de pages vues (sur l'année) | 779 559 232 | **861 539 620** | **10,5%** |

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

### L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

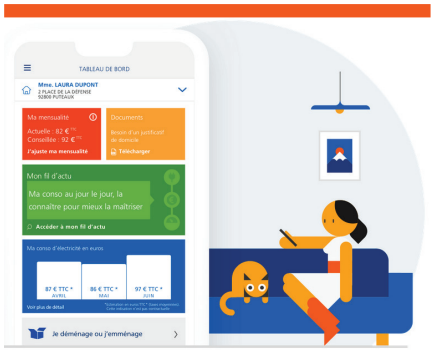
Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace Client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace Client donne accès à *e.quilibre*, la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

**Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr** (National)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre | 12 181 930 | **12 517 214** | **2,8%** |

### 2) L'appli EDF & MOI :




EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- récupérer son justificatif de domicile ;
- gérer son mode de paiement ;
- transmettre ses relevés de consommation ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24 7j /7 ;
- faire un don à la Fondation Abbé Pierre et offrir de l'électricité à des personnes en situation de précarité énergétique (cf. 4.1) ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois ;
- se fixer un objectif de consommation à ne pas dépasser.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'appli permet de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

À noter : « Mon Fil d'Actu » a fait peau neuve en 2020. Cette fonctionnalité permet le suivi quotidien des consommations sur EDF & MOI, grâce aux compteurs communicants et après un consentement du client. Elle a été repensée pour offrir un accès simplifié, dans le sens d'une plus grande clarté et d'un accès plus rapide à une date, ainsi que d'une meilleure transparence ; par exemple, le profil du client précise les dates de consentement du suivi des consommations donné par le client équipé d'un compteur Linky™.

Sur la version digitale de votre CRAC, nous proposons un lien vers une courte vidéo de présentation d'EDF & MOI sur la chaîne YouTube d'EDF : https://www.youtube.com/watch ?v=p4Z2-7g_6uc

NOUVEAU

L'application EDF & MOI a remporté quatre prix en 2020 :

- le prix de la Meilleure Application de Services et le Grand Prix des Mobiles d'Or face à une quinzaine de marques ;
- une reconnaissance européenne via l'association Eurelectric (solution innovante en matière d'efficacité énergétique) ;
- l'Or au Grand Prix Stratégies de l'Expérience Client 2020 dans la catégorie « Utilisation innovante de la technologie/applications mobiles ».

STRATÉGIES GRAND PRIX
LES MOBILES D'OR Application de services
LES MOBILES D'OR Grand prix
eurelectric

L'application a fait l'objet de plus de 13,7 millions de téléchargements (au 31 décembre 2020) depuis son lancement, dont 4,7 millions pour la seule année 2020, et de plus de 98,8 millions de visites identifiées en 2020.

Par ailleurs, depuis 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa*, le service vocal d'Amazon, EDF propose deux *skills* (applications vocales) pour ses clients. Ces *skills*, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de

lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic… ou répondre à des questions sur l'énergie.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données** qui a été revue à la suite de la mise en demeure de la CNIL (cf. 3.2).

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?

Cette charte est consultable sur le site internet d'EDF :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

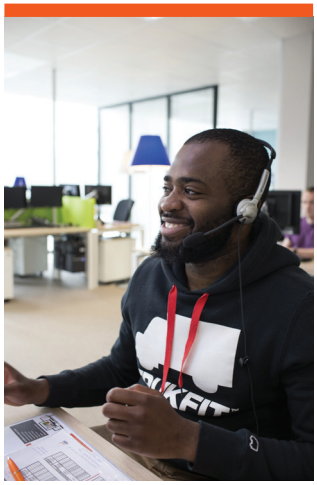
Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

**Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :**

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.



## UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

**Le canal téléphonique pour les clients Particuliers**

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

**Appels téléphoniques des clients « Particuliers »** (National)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année | 21 567 786 | **19 738 484** | **-8,5%** |

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site Internet dédié (cf. Annexe).

**Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités**

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR). Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

À noter : en 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place une distribution nationale des appels téléphoniques pour une partie de la clientèle professionnelle. Cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

**Une loi promulguée en 2020 pour encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux**

NOUVEAU

La loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été publiée au Journal officiel du 25 juillet 2020. Cette loi contribue à renforcer les règles juridiques en vigueur s'agissant des appels non sollicités.

Le dispositif reste basé sur un régime d'opposition : l'*opt-out* est maintenu, c'est-à-dire que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition BLOCTEL (voir : http : //www.bloctel.gouv.fr/).

Les exceptions autorisées à ce régime d'*opt-out* sont désormais moins nombreuses. Jusqu'à présent, les professionnels pouvaient démarcher leurs propres clients inscrits sur BLOCTEL dès lors qu'il existait une « relation contractuelle préexistante ». Désormais, ils ne pourront le faire que dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, mais également pour proposer des produits ou services « afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». Concrètement, un professionnel ne peut plus démarcher un ancien client, ni proposer à un client actuel un service qui n'a rien à voir avec l'offre souscrite. En revanche, il pourra toujours le solliciter pour lui proposer de souscrire une option, une nouvelle offre, ou un accessoire.

Par ailleurs, la prospection téléphonique est interdite dans le secteur de la rénovation énergétique : désormais, un professionnel ne peut plus démarcher un client ou prospect par téléphone pour lui proposer des travaux de rénovation énergétique, de la production d'énergies renouvelables ou de la vente d'équipements. Une seule exception est autorisée : cette interdiction de démarchage téléphonique ne s'applique pas aux sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

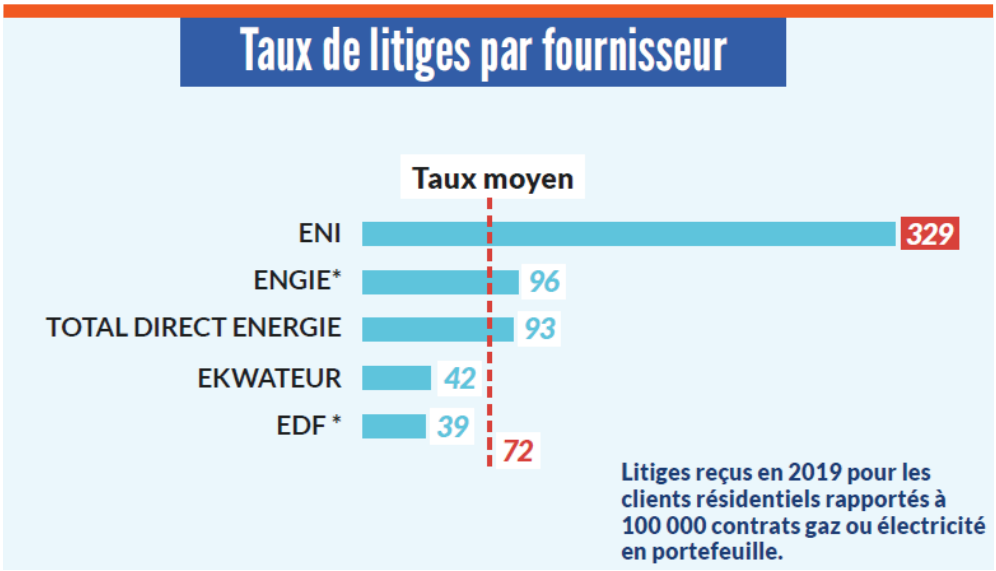
Enfin, les pratiques des professionnels seront mieux encadrées : la loi prévoit un décret d'application visant à encadrer plus strictement les jours et les tranches horaires pendant lesquels les appels non sollicités peuvent avoir lieu, ainsi que la fréquence de ces appels. Par ailleurs, les professionnels

devront également rédiger un code de bonnes pratiques applicables au démarchage téléphonique qui sera rendu public, et s'engager à le respecter.

Les sanctions sont plus dissuasives : les contrevenants aux dispositions du Code de la consommation en matière de démarchage téléphonique s'exposent désormais à une amende de 75 000 euros pour les personnes physiques et de 375 000 euros pour les personnes morales, contre respectivement 3 000 et 15 000 euros auparavant. Plusieurs amendes ont été infligées fin 2020 pour manquement à cette loi.

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

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 16 juin 2020 son rapport d'activité 2019. EDF se distingue une nouvelle fois par son faible taux de litiges.




* Précisions apportées par le MNE sur cette intercomparaison des fournisseurs : par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés ; par ailleurs, seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone Enedis/GRDF.

Le rapport du médiateur apporte les commentaires suivants : « *On observe de fortes disparités entre fournisseurs. Certaines sont dues à des difficultés particulières propres à certains opérateurs comme ENI. Certaines disparités s'expliquent par le fait que les consommateurs dits ''dormants" (ceux qui n'ont pas changé de contrats et restent aux tarifs réglementés des fournisseurs historiques), sont moins attentifs à leurs factures que ceux qui sont actifs sur le marché, sauf s'ils reçoivent une facture anormalement élevée. D'autres disparités s'expliquent, au moins en partie, par le fait que le portefeuille de clients pour de nouveaux fournisseurs a fortement augmenté en fin d'année 2019 (cas d'ekWateur grâce à un achat groupé).* »

Le médiateur souligne la forte augmentation du taux moyen de litiges en 2019 par rapport à 2018 (72 litiges pour 100 000 contrats résidentiels contre 61 litiges l'année précédente).

Les raisons de cette hausse sont multiples selon le médiateur : « *Une activité plus intense sur le marché concurrentiel, le déploiement des compteurs communicants qui peut être le révélateur de problèmes antérieurs, une augmentation de la notoriété du médiateur et des dysfonctionnements rencontrés par certains fournisseurs d'énergie, notamment de l'un d'entre eux, dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.* »

À noter : EDF ne représente que 28% des litiges enregistrés, contre 31% en 2018, une proportion en baisse constante depuis 2013.

Le médiateur consacre un chapitre de son rapport à la dénonciation des pratiques abusives de démarchage. Le médiateur souligne en particulier : « *Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives. En plus des règles ou procédures qu'ils ne respectent pas toujours, certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Le démarchage par téléphone ou à domicile est une source de difficultés.*

*Un certain nombre de fournisseurs expliquent que le démarchage contribue à une meilleure information des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence. Cet argument mérite d'être sérieusement relativisé, car il est trop fréquemment l'occasion de harceler les consommateurs et de leur faire souscrire des contrats en les trompant.* »

Le rapport 2019 du médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

**Lutter contre les démarchages abusifs**

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

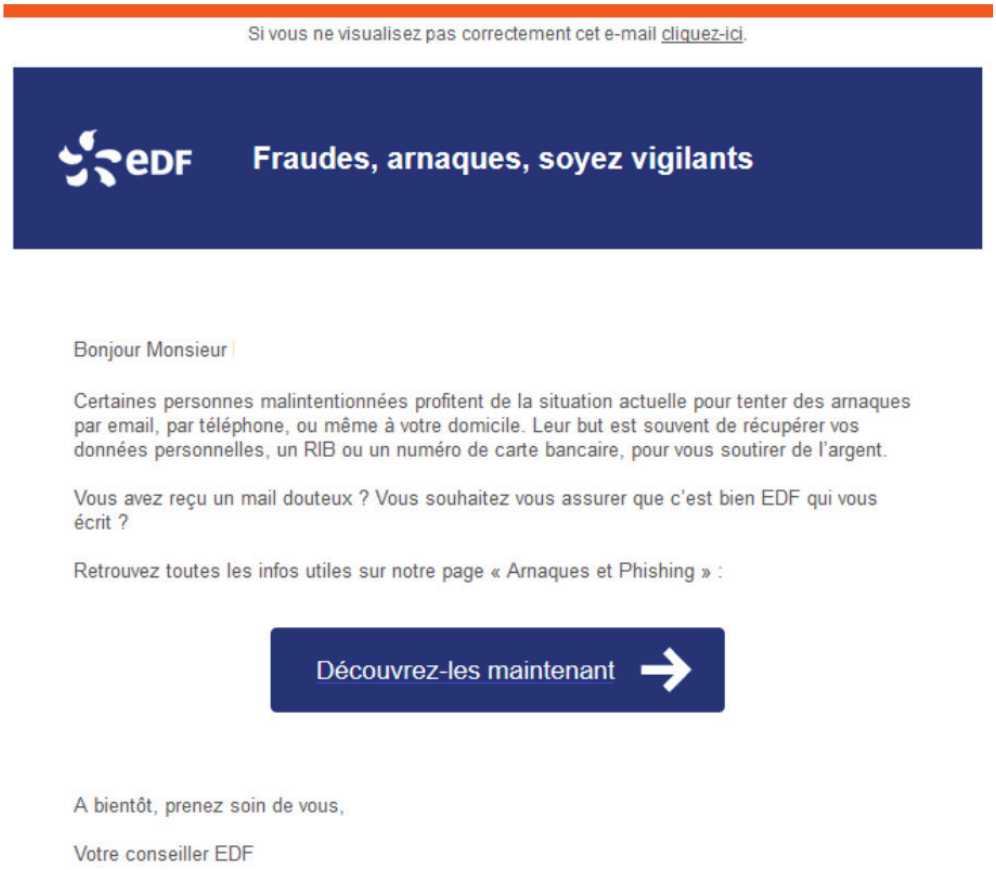
Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Depuis le début de la crise sanitaire, et en particulier durant les périodes de confinement, les pratiques malveillantes n'ont pas diminué.

EDF a mis en garde ses clients notamment par des messages tels que celui ci-contre, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

EDF envoie un accusé de réception pour indiquer au client que nous mettons tout en œuvre pour demander la fermeture du site frauduleux.



Si vous ne visualisez pas correctement cet e-mail cliquez-ici.

EDF Fraudes, arnaques, soyez vigilants

Bonjour Monsieur

Certaines personnes malintentionnées profitent de la situation actuelle pour tenter des arnaques par email, par téléphone, ou même à votre domicile. Leur but est souvent de récupérer vos données personnelles, un RIB ou un numéro de carte bancaire, pour vous soutirer de l'argent.

Vous avez reçu un mail douteux ? Vous souhaitez vous assurer que c'est bien EDF qui vous écrit ?

Retrouvez toutes les infos utiles sur notre page « Arnaques et Phishing » :

Découvrez-les maintenant

A bientôt, prenez soin de vous,

Votre conseiller EDF

**En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.**

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

En 2020, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multiservices) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF »).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

**Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.**

EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

## LES PIMMS ET LES STRUCTURES DE MÉDIATION RÉGION OCCITANIE

# Les PIMMS et Structures de Médiation Région Occitanie

### AUDE

#### PIMMS DU NARBONNAIS

8 Avenue Maréchal Foch
**11 100 NARBONNE**

#### FRANCE SERVICES

2 Place de la Libération
**11 130 SIGEAN**

#### RÉGIE DE QUARTIERS DU CARCASSONNAIS

Quartier La Conte & Juliot Curie
46 Bis Rue Alexandre Guiraud
**11 000 CARCASSONNE**

Quartier Le Viguier & Saint-Jacques
Bât Provence
Rue Louis Pergaud
**11 000 CARCASSONNE**

### GARD

#### PIMMS DE NÎMES

601 Rue Néper
**30 900 NÎMES**

**Permanence PIMMS Mobile**
**Saint Dionisy** : Lundi Matin
**Ledenon** : Mardi Après-midi
**Rodilhan** : Mercredi Matin

### LOZÈRE

#### ADIL 48

12 Bis Avenue Maréchal Foch
**48 000 MENDE**

# Les PIMMS et Structures de Médiation
# Région Occitanie

## HÉRAULT

### FACE HÉRAULT

101 Rue Robert Fabre
**34 000 MONTPELLIER**

### FACE HÉRAULT

166 Rue Maurice Bejart
**34 500 BÉZIERS**

## PYRÉNÉES ORIENTALES

### MÉDIANCE 66

1 Bis Rue d'Iena
**66 000 PERPIGNAN**

Vernet-Salanque
Rue Arcangelo Coreli
**66 000 PERPIGNAN**

# 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

## LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, celui-ci permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué. Par ailleurs, le client peut obtenir, à tout moment et de façon immédiate, un conseil tarifaire à partir de son espace Client : la solution *e.quilibre* (voir ci-dessous) permet en effet au client de vérifier l'adéquation de son tarif à ses besoins.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

**Pour aller plus loin :**

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an sont en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients se déclarent « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés au téléphone par un conseiller clientèle à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

**Conseils tarifaires** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de conseils tarifaires* | 2 634 | **3 836** | **45,6%** |

* La requête a été revue pour le calcul de la valeur 2020.

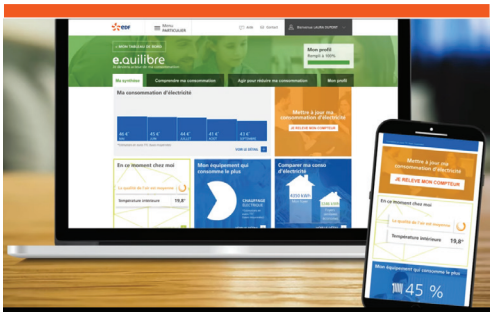
### *e.quilibre*, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

*e.quilibre* est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

* Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants, situées dans la même zone climatique.




6,1 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2020 (donnée nationale).

e.quilibre
Je deviens acteur de ma consommation

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire avec son consentement), suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

## 3 étapes simples pour consommer mieux et moins d'énergie :

1. Suivez l'évolution de votre consommation d'électricité ou gaz par mois, par jour ou plus finement [1]

2. Identifiez vos principaux postes de dépense énergétique

3. Découvrez nos conseils pour faire des économies d'énergie

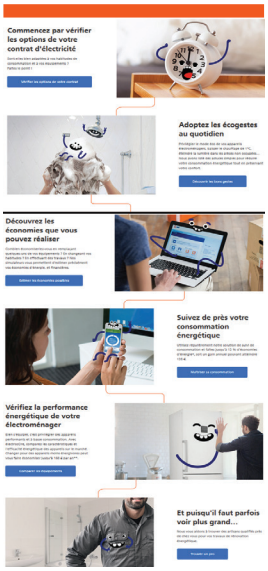
(1) L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

**La solution *e.quilibre* sur edf.fr :**
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie :




■ **Sur le site particulier.edf.fr** (*Accueil > Etre-bien-chez-Moi> des solutions simples pour faire des économies)* : les clients ont accès à **« Mes Eco & Moi »**, une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :
- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html ;

■ La **solution *e.quilibre***, accessible depuis l'espace Client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés.

■ **« Mon Fil d'Actu »** accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes.

■ **Une brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

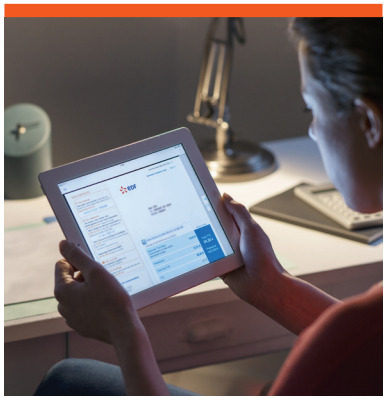
■ **La lettre *EDF & MOI*** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies.

■ **Des courriels** sont envoyés aux clients pour expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens permettant de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).




Par ailleurs, EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes (voir le chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF »).

# 3.5. La facturation des clients



EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index auto-relevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

## LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

### Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

**Fréquence de facturation** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients facturés annuellement* | 26 286 | **26 240** | **-0,2%** |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 12 775 | **12 481** | **-2,3%** |

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

### La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur relève les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients, équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique, peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation Sans Surprise » (dès leur deuxième échéancier) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et les invite à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace Client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

### L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

**Établissement des factures** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre total de factures émises | 132 581 | **128 541** | **-3,0%** |
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client | 9 228 | **6 707** | **-27,3%** |
| Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 14 517 | **39 867** | **174,6%** |
| Nombre de factures rectificatives | 1 481 | **612** | **-58,7%** |

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

Précisions sur les factures rectificatives : il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art.222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude). Cette notion a pu inclure jusqu'en décembre 2017 la facturation sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur) des rattrapages tarifaires décidés par les pouvoirs publics en 2014 et 2016.

**Comprendre sa facture d'électricité**

Sur le site particulier.edf.fr, EDF aide les clients à comprendre leur facture d'électricité. Rendez-vous à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/prix-electricite.html

Rappel : les informations que les fournisseurs sont tenus de faire figurer sur la facture sont prescrites par la réglementation.

### La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

À noter : EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out* prévu par la loi « PACTE » pour la facture électronique intéressant les clients particuliers et les petits professionnels (cf. infra).

**Facturation électronique** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients bénéficiaires | 11 568 | **16 802** | **45,2%** |

## LA FACTURE ÉLECTRONIQUE : UNE NOUVELLE ÉTAPE




La loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») a instauré un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, codifié à l'article L.224-12 du Code de la consommation* : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

* L'arrêté dit « facture » du 18 avril 2012 *relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus* a été mis en cohérence avec les nouvelles dispositions introduites dans la loi : arrêté du 4 novembre 2020 publié au Journal officiel du 11 novembre 2020 supprimant l'obligation qui était jusqu'ici faite au fournisseur de recueillir l'accord exprès et préalable du consommateur pour la transmission de la facture sur un support autre que le papier.

EDF a lancé des campagnes d'information auprès des clients en 2020 pour les informer de cette évolution. Nous donnons ci-dessous un exemple de message qui leur a été adressé.

Bonjour Monsieur/Madame,

**Chaque année, les 45 millions de factures envoyées à nos clients représentent 1000 tonnes de papier, soit 50 camions.**




**ET SI NOUS CHANGIONS CELA ENSEMBLE ?**

Ainsi, nous déployons progressivement la facture électronique auprès de nos clients.

Pour vous, c'est pratique et rapide. Vos prochaines factures vous seront envoyées par e-mail.

Elles resteront disponibles dans votre espace client jusqu'à 5 ans(1)(2). Vous pouvez les consulter à tout moment. Plus besoin de les chercher !

**Vous souhaitez conserver le format papier ?(3)**
**Il suffit de cliquer ici.**

À très bientôt
Votre conseiller EDF

(1) Conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.
(2) Excepté en cas de résiliation de votre contrat (ex : changement de fournisseur, emménagement dans un nouveau logement...) où EDF ne pourra pas assurer la mise à disposition de l'historique des factures de votre précédent contrat. Vous disposez de deux mois, à compter de la résiliation, pour télécharger toutes vos factures électroniques en une seule fois.
(3) À tout moment, par tout moyen et sans frais, vous avez la possibilité de vous opposer à la facture électronique. Vous continuerez à recevoir vos factures sous format papier.

### Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

**Fréquence de facturation** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients facturés annuellement* | 1 253 | **869** | **-30,6%** |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 7 615 | **5 374** | **-29,4%** |

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

**Établissement des factures** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre total de factures émises | 29 463 | **22 548** | **-23,5%** |
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client | 138 | **11** | **-92,0%** |
| Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 3 837 | **10 528** | **174,4%** |

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont mises à la disposition du client sous format électronique sur son espace Client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace Client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est disponible au format PDF sur son espace Client.

**Facturation électronique** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients bénéficiaires | 6 400 | **6 501** | **1,6%** |

## LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

Nous rappelons ci-après les avantages du bilan annuel proposé aux clients non résidentiels (extrait de notre site Internet) :



## LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

Sauf motif de sécurité, EDF ne demande jamais au distributeur la coupure d'une alimentation d'un client équipé d'un compteur Linky™ sans réduction préalable de la puissance (action télé-opérée). Pour les clients qui ne sont pas encore équipés d'un compteur Linky™, à l'issue des différentes relances, EDF demande au distributeur une coupure conditionnelle : la coupure est conditionnée à la présence du client lors du premier déplacement du technicien du distributeur.

**À noter : les données 2020 relatives aux impayés ci-après ont été affectées par les dispositions prises par les pouvoirs publics et à l'initiative d'EDF durant la crise sanitaire. Voir le chapitre « Faits marquants 2020 »**

### L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

**Accompagnement Énergie** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients bénéficiaires* | 1 211 | **953** | **-21,3%** |

* La requête a été ajustée ; un pro forma est proposé pour la donnée 2019.

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

*« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles. »* (art. 1er)

**Relance des clients Particuliers** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de lettres uniques de relance envoyées | 10 904 | **13 095** | **20,1%** |

### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

**Réductions de puissance** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année | 64 | **38** | **-40,6%** |
| Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice | 148 | **107** | **-27,7%** |
| Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale | 109 | **54** | **-50,5%** |

### Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

**Coupures pour impayés** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau | 503 | **274** | **-45,5%** |
| Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau | 134 | **99** | **-26,1%** |
| Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)* | 26,6% | **36,1%** | **35,6%** |

### Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés.

**Réalimentations au titre de la période hivernale** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie | 20 | **35** | **75,0%** |

### Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

**Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de résiliations | 88 | **64** | **-27,3%** |

# 3.6. Le traitement des réclamations des clients

## L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2020, **62% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2020, en consolidation nationale, 577 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 486 000 *via* Internet et 91 000 par courrier. Par ailleurs, 24 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2020.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2020 *via* les canaux digitaux représentent 84% du total des réclamations écrites reçues (73% en 2019 et 65% en 2018, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 42% par rapport à l'année 2019. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression.Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites, reçues par tous les canaux, de 22% en 2020. Notons enfin qu'au cours de l'année, nous avons constaté moins de réclamations pendant le premier confinement mais avec un effet report sur la période de juin à septembre 2020.

## LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

**Réclamations écrites** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Courrier | 212 | **220** | **3,8%** |
| Internet | 479 | **927** | **93,5%** |

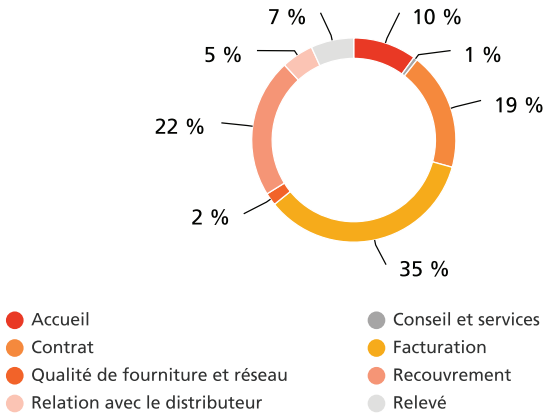
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

**Réponse aux réclamations écrites *(%)***

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de réponse sous 30 jours | 95,8% | **94,7%** | **-1,2%** |

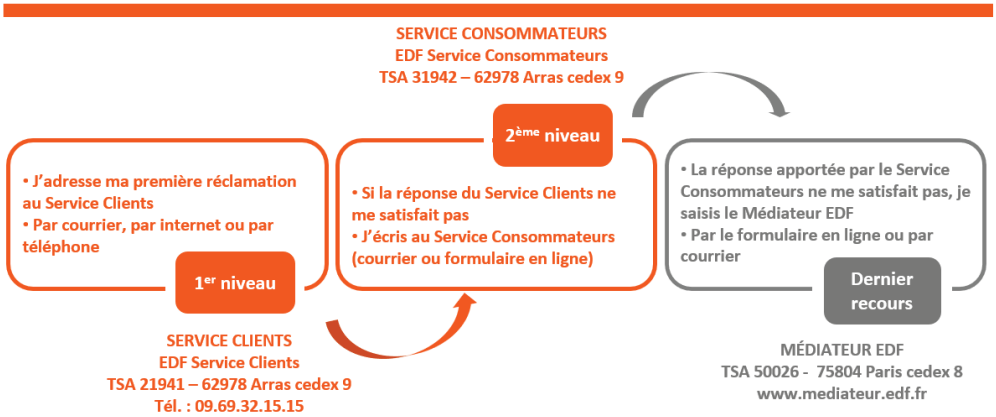
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

**Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2020**




**Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.**

Le dispositif d'EDF s'articule autour de trois instances de traitement :






**Le service Consommateurs d'EDF**

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter un service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Le service Consommateurs en 2020 a réussi à garantir une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé fortement leur satisfaction, qui cette année a encore connu une progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 70% (source : enquête de satisfaction IFOP du Service Consommateurs). Cette reconnaissance reste pour les chargés de satisfaction au plus proche de la relation client, et pour tout le service Consommateurs, la plus grande fierté.

**Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :**

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20% de l'ensemble) ;
- nouvelle formation pour tous les conseillers qui gèrent les canaux digitaux ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement, avec une meilleur distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

# 4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de trente ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé en 2020 une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse suivante : https://www.youtube.com/watch ?v=F4_9T6DP-os

**À noter : L'implication d'EDF dans la gestion de la crise sanitaire pour tous ses clients, y compris au titre de la politique de solidarité menée par EDF, est décrite dans le chapitre « Faits marquants 2020 ».**

# 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle, via la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5). Pour mémoire, en 2020, la période de protection hivernale a été étendue par les pouvoirs publics jusqu'au 11 juillet en raison de la crise sanitaire (cf. « Les faits marquants 2020 »).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

**Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2020 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :**

- 70 000 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 45 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF ;
- 500 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 3 000 personnes.




## LE CHÈQUE ÉNERGIE

En raison de la crise sanitaire, le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2020 a été décalé d'une semaine et s'est étalé sur près de deux mois (contre cinq semaines les années précédentes). La campagne du chèque énergie millésime 2020 a pu toutefois se dérouler de façon satisfaisante.

Comme les années passées, EDF a participé activement au suivi du dispositif avec les pouvoirs publics en vue de son amélioration, notamment pour les deux évolutions majeures prévues pour 2021 : l'automatisation des protections et la possibilité de pré-affecter son chèque énergie par retour papier (cf. chapitre « Perspectives et enjeux pour 2021 »).

EDF a poursuivi en 2020 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie et ses actions en propre (en complément de l'action des pouvoirs publics) avec :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de formation et de webconférences, réalisation de supports de communication (des brochures, un film tutoriel, etc.) ;
- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ; EDF a créé une rubrique dédiée au chèque énergie sur son site : https : //particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/aides-sociales/cheque-energie.html
- l'adresse pour le retour postal du chèque énergie est désormais visible sur la facture d'électricité ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
  - EDF a mis en place un automate interne permettant de retrouver plus facilement et de manière plus fiable un bénéficiaire du chèque énergie dans le système facturier ;
  - le compte client est désormais crédité du montant du chèque énergie à J+2, c'est-à-dire sans attendre qu'EDF ait reçu la compensation de l'État.

Un film tutoriel sur le chèque énergie est accessible sur la chaîne Youtube d'EDF : https://www.youtube.com/watch ?v=YWlrffxA5hk

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF poursuit l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association au cours de de la mission **Check' Énergie** lancée en 2018.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier, ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Après des premières missions à Saint-Nazaire et à Clermont-Ferrand en 2019, l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue depuis l'automne 2019 à d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accomplissent la mission Check' Énergie auprès des habitants.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

**Chèques énergie** (Concession)

| | **2019** | **2020** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice | 2 925 | **3 416** | **16,8%** |

**Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.**

Le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix, ou
- une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

NB : À partir de 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

## LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

**Participation EDF au FSL *(en €)***

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Département | 33 000 | **35 000** | **6,1%** |

Le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

## UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie.




### Comment fonctionne ce dispositif ?

À partir de l'application EDF & MOI, les clients Particuliers et salariés d'EDF disposant d'un compteur Linky™ peuvent en quelques clics faire un don d'énergie à des ménages en difficulté, quel que soit le fournisseur d'énergie de ces derniers.

Les donateurs peuvent y visualiser le nombre d'heures d'éclairage, de chauffage ou encore de douches chaudes que le montant de leur don permettra d'offrir aux bénéficiaires.

L'attribution des dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

À noter :

- Pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.
- Les dons d'énergie viennent en réduction de l'impôt à hauteur de 75% de leur montant. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

Cette initiative est une autre facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

# 4.2. L'accompagnement des clients démunis

## EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF mettent en œuvre une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les coupures pour impayés. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

**La protection renforcée des clients en situation de précarité**

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge…) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1er novembre.

## EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

**Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau**

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

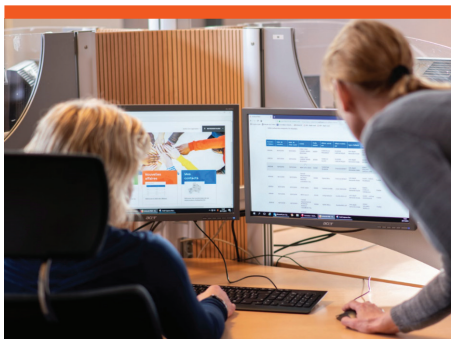
2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux (voir annexe 1.2).

**Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF**

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).


EDF COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°20
DÉCEMBRE 2020

CRISE SANITAIRE ET ÉCONOMIQUE

EDF reconduit les mesures exceptionnelles prises au printemps pour ses clients particuliers en difficulté

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, et consciente que ce nouveau confinement peut aggraver des situations personnelles, EDF reconduit les mesures inédites prises lors du premier confinement au printemps dernier.

Ainsi, pour aider ses clients particuliers dans ces circonstances exceptionnelles :

- EDF garantit la fourniture d'électricité en suspendant, jusqu'au 15 janvier 2021 inclus, toute réduction ou coupure d'électricité ainsi que toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période,
- EDF s'engage à assouplir les échéances de paiement pour ses clients qui seraient en situation difficile et espère ainsi leur apporter plus de sérénité pour le paiement de leurs factures.

**_Courant Solidaire_, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux**

EDF édite **une publication _Courant Solidaire_**, à destination des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

Le 2 juin 2020, EDF a organisé sur la plateforme numérique Idéal Connaissance une **webconférence** réunissant des experts Solidarité sur le thème : **« Quels outils pédagogiques pour sensibiliser à la maîtrise de l'énergie ? »**.




Les outils ont été présentés au travers de retours d'expérience apportés par des acteurs sociaux (agents de CCAS, de centres médico-sociaux, responsables d'associations, conseillers Solidarité EDF).

Pour retrouver la vidéo, rendez-vous sur la plateforme : https://www.idealco.fr/energie. L'inscription est gratuite.

## EDF SOLIDARITÉ ACTEUR SUR LE TERRITOIRE

### EDF Solidarité a participé à l'Assemblée Générale de l'ADIL 48

EDF Solidarité a participé, le 9 juin 2020 à l'Assemblée Générale de l'association ADIL 48, en visioconférence.
Une grande première qui a démontré l'adaptabilité de tous les participants pour faire face à une situation inédite.



## EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations humanitaires comme le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, ou le Secours populaire. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

En raison de la crise sanitaire, plusieurs des grands rendez-vous des partenaires d'EDF ont été annulés en 2020.

## SÉMINAIRE ANNUEL DES ASSOCIATIONS DE MÉDIATION SOCIALE

EDF Solidarité Méditerranée a réuni ses partenaires au cours d'un séminaire en visioconférence afin d'échanger autour des impacts de la crise sociale liée au Covid-19 sur les activités, les capacités de réponses et les évolutions que la crise a entrainées.






Nans Mollaret, président de l'ACTAS, et Anne-Lucie Frerejean, chef du département Solidarité à la Direction Commerce d'EDF.

EDF et l'ACTAS ont renouvelé leur engagement de longue date pour favoriser l'action sociale des territoires, lors des 43es rencontres de l'association, à Issoudun les 1er et 2 octobre 2020.

Dans le cadre de ce partenariat, EDF et l'ACTAS s'engagent à favoriser l'information des CCAS sur la politique Solidarité d'EDF et leurs dispositifs mis en place pour faire face à la crise sanitaire et économique.

L'ACTAS rassemble plus de 400 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.

EDF et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CRLRQ) ont renouvelé leur convention de partenariat en 2020. Implantées sur l'ensemble du territoire national, les 131 régies de quartier et régies de territoire représentées par le CNLRQ couvrent 320 quartiers prioritaires où vivent plus de 3 millions d'habitants.

Les régies interviennent auprès des ménages pour les informer sur leurs droits et les sources possibles d'économies dans leur logement. Elles tiennent des permanences d'information et reçoivent les personnes rencontrant des difficultés afin de rechercher avec eux des solutions pour adapter leurs abonnements aux besoins de leur foyer ou régler leurs situations d'impayés. En lien avec les bailleurs sociaux, les régies peuvent être amenées à repérer des situations de précarité énergétique en réalisant des visites à domicile et des petits travaux d'isolation. Leur mission d'information et de médiation est complétée d'une mission de prévention : elles informent les habitants sur la maîtrise de l'énergie et animent des visites d'appartements témoins ou pédagogiques mis à disposition par les bailleurs.

Chaque année, le CNLRQ mène une enquête « précarité énergétique » auprès de ses régies pour capitaliser l'expérience acquise et échanger les bonnes pratiques sur les actions mises en œuvre.

L'année 2020 a permis la rédaction avec EDF d'un guide à paraître, « Engagés dans la lutte contre la précarité énergétique », qui a pour objectif de capitaliser sur l'expérience des régies de quartiers et de leurs partenaires.

Pour renforcer son accompagnement sur le terrain, EDF est engagée dans de nombreuses structures de médiation sociale présentes sur tout le territoire en France, dont une quarantaine de PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi-Services).

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, une quarantaine d'associations PIMMS sont présentes sur le territoire national et présentes dans une soixantaine de sites. 40 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1er janvier 2021, dont une partie importante est située dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie.

**En 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS établi il y a vingt-cinq ans.**

EDF a également noué des partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale au-delà des PIMMS : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

## LES CONVENTIONS SUR VOTRE TERRITOIRE

### EDF Solidarité et ADIL 48 ont renouvelé leur partenariat

EDF Solidarité et l'ADIL 48 ont signé une convention de partenariat le 25 février 2020.

EDF Solidarité réalise des actions d'informations et de sensibilisation à destination de l'ADIL 48.
L'ADIL 48 accompagne, conseille, informe et réalise de la prévention à l'égard des familles en difficulté (explication de la facture, modalités d'utilisation du chèque énergie, maîtrise de la consommation d'énergie e.quilibre)

En 2020 ce sont :

- 699 ménages accompagnés pour des problèmes de factures EDF impayées
- 41 accompagnements sur le chèque énergie
- 19 ménages accompagnés pour des démarches en ligne
- 49 ménages ont bénéficié de conseils aux éco-gestes.

## DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

**Mon Appart Eco Malin (MAEM) :** EDF a conçu des espaces mobiles spécialement aménagés pour aller à la rencontre des personnes au cœur des territoires et au plus près des quartiers populaires. De format mobil-home, bus ou barnum, ils ont vocation à expliquer les éco-gestes via la présentation d'usages concrets « comme à la maison ».





La **MAEM Box** permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les éco-gestes.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est disponible auprès des correspondants solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

**Testez-vous :**

1. Dégivrer votre réfrigérateur et votre congélateur deux fois par an évite une surconsommation d'environ :
A) 5% – B) 30% – C) 45%

2. Quelles sont les plaques de cuisson qui consomment le plus ?
A) plaques vitro céramiques – B) plaques à induction – C) plaques électriques classiques

3. Un lavage à 30°C plutôt qu'à 90°C permet de diviser la consommation d'électricité par :
A) 2 – B) 3 – C) 4

4. Utiliser un sèche-linge de classe B coûte annuellement environ :
A) 30 € – B) 70 € – C) 110 €

5. Passer de 2 à 4 ans d'usage pour une tablette ou un ordinateur améliore son bilan environnemental de :
A) 10% – B) 30% – C) 50%

Les réponses figurent à l'annexe 2.

EDF propose également des **kits MDE** à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

## DES ACTIONS AUTOUR DE L'INCLUSION NUMERIQUE

**L'inclusion numérique** est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.

La crise sanitaire de 2020 a révélé le besoin urgent et essentiel d'accompagner les publics qui ne maîtrisent pas l'usage du numérique : 12 à 13 millions de Français ne possèdent pas les outils et les usages numériques, et 13 millions de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique.

En 2020, dans le cadre de son Fonds d'Urgence et de Solidarité, la Fondation EDF a soutenu de nombreuses initiatives venues directement des régions.

À titre d'exemple, EDF a participé à l'équipement des élèves des zones d'éducation prioritaire (REP et REP+) en matériel informatique en vue de maintenir la continuité pédagogique.

Pour leur venir en aide, les représentants d'EDF ont fait appel à la filière du réemploi de la Direction des Services Informatique & Télecom, qui organise des campagnes de dons similaires depuis plusieurs années. Rapidement, cette dernière a identifié les ordinateurs en fin de cycle de vie initialement destinés à la revente afin qu'ils soient équipés d'un système d'exploitation et de logiciels de bureautique à jour, puis donnés pour un usage optimal immédiat. Les distributions de ces ordinateurs ont été effectuées en partenariat avec des entreprises solidaires qui assurent la préparation des appareils et leur transport.

En juin 2020, grâce à cette opération d'urgence, ce sont plus de 1 000 ordinateurs qui ont été remis à des collégiens et lycéens défavorisés, identifiés par l'intermédiaire de 17 associations partenaires sur tout le territoire.

EDF Commerce a accompagné le programme de terrain d'**Emmaüs Connect*** qui s'attache à développer des solutions adaptées aux personnes en difficultés pour les accompagner dans le développement de leur potentiel numérique en formalisant des parcours d'inclusion numérique.

Quelques exemples : remise d'un chèque pour financer 12 formations, dotation de 50 tablettes et connexions pour des élèves, don de 100 ordinateurs réformés pour des collégiens et lycéens,etc.

* Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner les clés du numérique et d'Internet à tous ceux qui en sont éloignés.

Dans le cadre de son partenariat avec l'**Union Nationale des PIMMS**, EDF participe au développement des **PANDA** (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) : il s'agit d'espaces dédiés pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique.

Fixes en PIMMS ou mobiles sur les territoires, les PANDA se multiplient pour aller au plus près des usagers. Les usagers peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour mieux appréhender les outils numériques et peuvent aussi s'inscrire dans des parcours de formation complets sous forme d'ateliers collectifs. À l'initiative du PIMMS de Melun en Seine-et-Marne, la Petite école du numérique est un parcours complet de formation surmesure, en présentiel et en ligne. Les

participants bénéficient d'un parcours de formation d'ateliers en présentiel et d'une plateforme en ligne d'exercices et d'évaluation de leur niveau.

**Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2020, c'est :**

- 230 800 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 96 300 *via* le PASS ;
- 4 986 entités actives sur le PASS, dont 606 nouvelles cette année ;
- 30 000 utilisateurs externes du PASS, dont 7 900 nouveaux inscrits en 2020 ;
- 4 400 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 42 200 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 37 918 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

**Sur votre territoire, les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF Solidarité**

**BILAN 2020 – PÔLE SOLIDARITÉ**

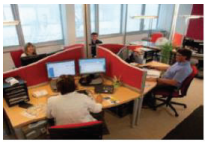
# LOZÈRE




**AUX CÔTES DE NOS PARTENAIRES**

Conseil Départemental
ADIL

## QUELQUES CHIFFRES DU PÔLE SOLIDARITÉ D'EDF MÉDITERRANÉE



**45**
Experts dédiés à la Solidarité

Fonds Solidarité Logement

**35 000**
D'euros versés au Fond Solidarité Logement (FSL) pour le département



**1 840**
Kits Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE) déployés

## BILAN 2020 – PÔLE SOLIDARITÉ

### Contact durant la crise sanitaire

Les équipes Solidarité d'EDF sont restées mobilisées dans les territoires, aux côtés des structures de médiations, travailleurs sociaux, et associations, fortement sollicitées en cette période de crise

### Proximité au cœur des quartiers

La Structure de médiation :

adil de la Lozère

**699** ménages accompagnés pour des problèmes de factures EDF impayées

**41** accompagnements Chèque Énergie

**49** ménages ont bénéficié de conseils aux éco-gestes

**19** ménages accompagnés pour des démarches en ligne

**LA SOLIDARITÉ EN ACTION**

### Aux côtés de nos partenaires

Convention de partenariat signée avec l'ADIL de la Lozère

### L'engagement des Correspondants Solidarité

Accompagnement et information des travailleurs sociaux sur les mesures exceptionnelles prises par EDF durant la crise sanitaire en visioconférence

Contact permanent avec les partenaires sociaux et les structures de médiation (CCAS, Conseil Départemental, Associations …) durant les confinements

Information sur le chèque énergie

Sensibilisation aux éco-gestes

**130** matériels éco-gestes tels que réducteur d'eau, thermomètre, coupe veilles…

**200** livrets éco-gestes remis



EDF

## 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat jusqu'en 2022 avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

En 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL).

### « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme dont EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 176 millions d'euros entre 2011 et 2020.

HABITER MIEUX
Une aide de l'État pour un logement économe et écologique

Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » propose des aides pour réaliser des travaux de rénovation qui garantissent l'atteinte d'un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 503 856 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2020, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 68 467 logements.

Agence nationale de l'habitat Anah

L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

## EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

Depuis 2012, EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre du programme « Toits d'Abord ». Ce dernier a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF soutient l'association avec 6,3 millions d'euros sur la période 2018-2020.

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

## EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE)

L'ONPE a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux), et d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans en 2019. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

## EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2020 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

# 5 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

## 5.1. Le chiffre d'affaires

### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

**Tarif Bleu résidentiel** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 47 951 | **47 442** | **-1,1%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 159 871 260 | **158 416 920** | **-0,9%** |
| **Recettes** *(en €)* | 19 170 589 | **21 314 938** | **11,2%** |

**Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 10 344 | **9 737** | **-5,9%** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 60 567 287 | **51 825 495** | **-14,4%** |
| **Recettes** *(en €)* | 6 944 546 | **6 329 259** | **-8,9%** |

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2021 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

## 5.2. Les coûts commerciaux

**Coûts commerciaux *(en k€)*** (National)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Tarif Bleu résidentiel | 1 422 391 | **1 511 255** | **6,2%** |
| Tarif Bleu non résidentiel | 362 371 | **355 185** | **-2,0%** |
| **Tarif Bleu Total** | **1 784 762** | **1 866 440** | **4,6%** |

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2020 sont en hausse par rapport à 2019 : +4,6%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-1,3%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+17%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2021 une baisse des coûts commerciaux dans un contexte de réduction du périmètre des clients non résidentiels éligibles au tarif (voir le chapitre 2.1) et d'adaptation des coûts commerciaux aux volumes de vente.

### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

#### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées

précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

### Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

**Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)*** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Au prorata du nombre de clients* | 2,107‰ | **2,179‰** | **3,4%** |
| Au prorata du volume facturé** | 1,487‰ | **1,554‰** | **4,5%** |

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

**Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)*** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Au prorata du nombre de clients* | 3,629‰ | **3,896‰** | **7,4%** |
| Au prorata du volume facturé** | 2,784‰ | **2,941‰** | **5,6%** |

* et ** Idem supra.

## LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

**Coûts commerciaux *(en k€)*** (Concession)

| | 2019 | 2020 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Tarif Bleu résidentiel | 2 556 | **2 821** | **10,4%** |
| Tarif Bleu non résidentiel | 1 162 | **1 214** | **4,5%** |
| **Tarif Bleu Total** | **3 718** | **4 035** | **8,5%** |

# 92% des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF





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

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 236

2. Les points de contact pour les clients 240

3. Glossaire 244

# 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.



**Jean-Pierre Lorillot**
Directeur Développement Territorial
06 30 51 25 25
jean-pierre.lorillot@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**
Référente Concession
06 99 68 98 80
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 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.



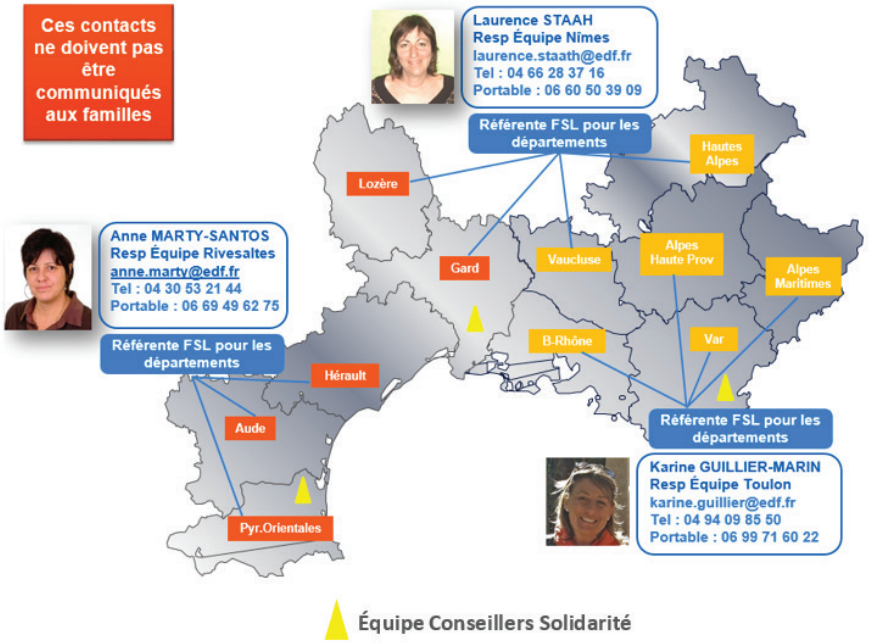
**Pascal Vidal**
Correspondant Partenariat Solidarité
04 30 53 21 43
pascal.vidal@edf.fr

**Un numéro de téléphone dédié**

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 115.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

# PÔLE SOLIDARITÉ CLIENTÈLE 0 810 810 115




Un pôle Solidarité Clientèle Régional avec 3 équipes basées à Toulon, Nîmes et Perpignan




# 57 179

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2020

# 2 LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

## 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

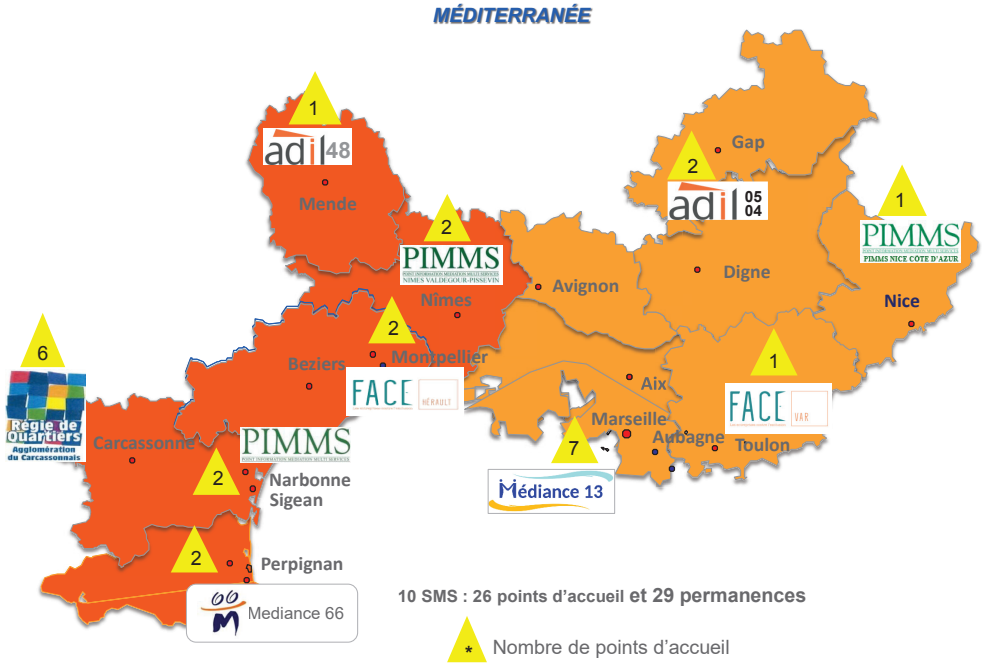
La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

**Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :**

- un **espace Client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/contact/esourd.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

## LES STRUCTURES DE MÉDIATION SOCIALE




### Les contacts utiles pour le chèque énergie

| Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat | |
|---|---|
| Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits) | Un site internet dédié |
| **0 805 204 805** | **www.chequeenergie.gouv.fr** |

| Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF |
|---|
| Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation |
| **EDF**<br>**TSA 81401**<br>**87 014 LIMOGES CEDEX 1** |

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.

# ILS SONT LA VOIX D'EDF, CELLE QUE VOUS APPELEZ, CELLE QUI VOUS RÉPOND...

**Découvrez les témoignages de vos conseillers EDF**
(Centres de Relation Clientèle de Paris et de Clermont-Ferrand)



« *Nous dialoguons beaucoup avec nos clients; nous sommes dans une relation humaine et non dans une relation robotisée !* »

Soraya, 34 ans, conseillère, Paris

« *Nous conseillons aussi nos clients pour faire des économies d'énergie. On essaie de créer de nouvelles habitudes de suivi de consommation. On les incite également à reporter certaines de leurs consommations aux périodes d'heures creuses quand c'est possible.* »

Nadi, 43 ans, conseillère, Paris

« *La pédagogie est essentielle dans notre activité. Elle est nécessaire pour aider nos clients à comprendre leur consommation par exemple.* »

Vincent, 38 ans, conseiller, Clermont-Ferrand

« *Des clients nous contactent parfois pour des délais de paiement ou pour déclencher une aide. Il faut toujours prendre le temps d'écouter pour trouver une solution. On sait que derrière, il y a peut-être des enfants, une famille et c'est primordial.* »

Stéphanie, 40 ans, responsable d'équipe, Paris

**La proximité, c'est également** un service client accessible depuis votre espace client sur edf.fr ou sur l'appli EDF & MOI(2)

**Une question ? Un conseil ? Nos conseillers sont là pour vous !**

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

**Deux sites Internet sont à la disposition des clients**

- https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

**EDF met également à leur disposition un accueil téléphonique**

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 633**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **04 26 70 16 33**

**Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box**

**1-B ; 2-C ; 3-B ; 4-C ; 5-C**



# 3 GLOSSAIRE

**Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV**

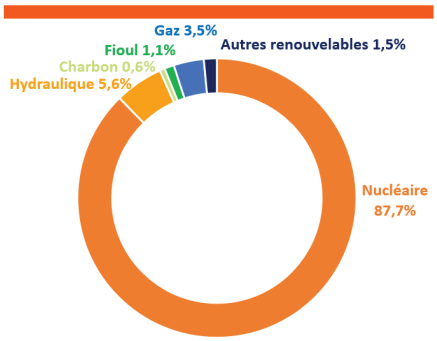
| | |
|---|---|
| ACTAS | Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale |
| ANAH | Agence Nationale de l'Habitat |
| ARENH | Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique |
| CCAS | Centre Communal d'Action Sociale |
| CGV | Conditions Générales de Vente |
| CNC | Conseil National de la Consommation |
| CNIL | Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés |
| CNLRQ | Comité National de Liaison des Régies de Quartier |
| CRAC | Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession |
| CRC | Centre de Relation Clients |
| CRE | Commission de Régulation de l'Énergie |
| CSPE | Contribution au Service Public de l'Électricité |
| CTA | Contribution Tarifaire d'Acheminment |
| DCR | Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF) |
| DGCCRF | Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes |
| DMA | Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF |
| DMCP | Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF |
| FNCCR | Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies |
| FSL | Fonds de Solidarité pour le Logement |
| FU | France urbaine |
| MAEM | Mon Appart Éco Malin |
| MDE | Maîtrise de la Demande d'Énergie |
| MNE | Médiateur National de l'Énergie |
| ONPE | Observatoire National de la Précarité Énergétique |
| PACTE | Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises |
| PANDA | Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives |
| PASS | Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF |
| PIMMS | Point Information Médiation Multi-Services (PIMMS Médiation) |
| RAPPEL | Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement |
| RGPD | Règlement Général sur la Protection des Données |
| TECV | Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte |
| TLCFE | Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Electricité |
| TRV | Tarifs Réglementés de Vente (électricité) |
| TURPE | Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité |
| UDCCAS | Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale |
| UNCCAS | Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale |
| UNPIMMS | Union Nationale des Points Information Médiation Multi-Services (PIMMS Médiation) |
| USH | Union Sociale de l'Habitat |

Le Code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en $CO_2$ et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

**Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité**

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats* sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.
En application de l'article R.333-10 du Code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2019 se répartit comme présenté ci-contre.




* EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 19,4%.

**Contenu en $CO_2$ et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni**

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2019 a induit :

- l'émission de 26,78 grammes de dioxyde de carbone ($CO_2$), soit une diminution de 16,08% par rapport à l'année 2018 (31,91 grammes de dioxyde de carbone) ;
- la génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 12,32 mg/kWh.
  - vie longue : 1,00 mg/kWh.

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des « cendres » de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de quinze ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

# Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :
**https://electriciens-sans-frontieres.org**

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

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

# SYNDICAT 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 : mai 2021
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

**Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC** en flashant le QR code ci-contre

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 549 961 789,50 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF