

Compte-rendu d'activité **2016**

Fédération Départementale d'Énergie du Pas-de-Calais



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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

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 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	30
3. La proximité avec les clients	46
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	66

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **91**

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **106**

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017	108
2. Les clients de la concession	124
3. La qualité du service rendu aux clients	132
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	160
5. Les éléments financiers de la concession	180

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **183**

Concernant la mission confiée à Enedis,



Xavier LAFARGUE
- Directeur
Territoriale ENEDIS
Pas-de-Calais

2016 s'inscrit indéniablement comme l'année des enjeux indissociables de l'énergie et des territoires. La mise en place d'un nouvel exécutif régional a induit des priorités et une feuille de route énergétique, dans laquelle la distribution publique d'électricité est un des moteurs puissants de REV3. Enedis est au rendez vous des initiatives locales, en partenaire des dossiers Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte, des projets mobilité électrique, et pour finaliser les Plans Climat Air Energie Territoire. De même 2016 a été la première année complète de pose des compteurs Linky. Ce programme ambitieux permettra à chaque utilisateur du réseau d'optimiser ses consommations, et facilitera localement les échanges d'énergie notamment dans le cadre réglementé de l'auto consommation.

La dimension numérique est aussi un facteur clé de succès, pour moderniser le réseau et les métiers au service de la transition énergétique. Enedis a poursuivi les équipements de son centre de conduite et de ses postes sources: calculateur numérique, nouvelles fonctionnalités. Dans le même temps Enedis a multiplié les points de manœuvres télécommandés sur le réseau HTA, et commencé l'installation de capteurs et relais communicants en phase test sur les Flandres.

Avec la transition énergétique, la part décisive du réseau de distribution publique renforce donc le rôle d'Enedis auprès des collectivités locales et en premier lieu des autorités concédantes.

Il nous faut garantir les fondamentaux, répondre aux demandes tout en préparant l'avenir : c'est le métier des 900 collaborateurs d'Enedis qui sont au service des habi-

tants du Pas de Calais. Je veux rappeler leur engagement total, dans les projets locaux ou face aux évènements climatiques. Les résultats en matière de qualité de fourniture sont au rendez vous globalement, et les écarts entre les territoires se résorbent. Il est intéressant de noter que les évènements climatiques locaux (de l'ordre de 5 jours par an) représentent la majorité des défauts. A contrario, en dehors de ces évènements, le risque de panne est maintenant réduit au minimum pour tous les utilisateurs du réseau. Les investissements élevés en 2016, vont se poursuivre en 2017 pour conforter cette situation.

Plus que jamais, Enedis a toujours à cœur d'apporter sa contribution efficace, dans un service public moderne, équitable et performant.

Concernant la mission confiée à EDF,

Votre concessionnaire EDF s'engage à vos côtés pour garantir un service de qualité dans le cadre de sa mission de fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente.

Dans un contexte économique difficile pour un grand nombre de français, **la satisfaction de nos clients s'est maintenue à un très haut niveau, en 2016 encore**. Sur le marché des particuliers, ce sont neuf clients sur dix qui se sont déclarés satisfaits de leur fournisseur EDF, six sur dix se disant même très satisfaits. Cette performance est le fruit du travail quotidien de nos équipes, dont nos 5000 conseillers en Centre de Relation Client qui s'attachent à rendre un service de qualité avec le souci constant de s'améliorer.

Symbole de cette satisfaction client, EDF a obtenu, pour la deuxième année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprise de service ». Cette récompense illustre l'engagement d'EDF au service de ses clients, dans son exigence quotidienne pour les satisfaire, dans l'innovation numérique et dans les conseils personnalisés en faveur des économies d'énergie.

EDF a accentué son engagement dans la relation client numérique, avec ses sites internet, ses applications mobiles et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients. A titre d'exemple, le site internet particulier.edf.fr a fait peau neuve en 2016 : des améliorations ont été apportées, en particulier sur l'ergonomie et l'accès aux informations proposées aux clients.

La solution digitale d'EDF « e-quilibre », qui

aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité, a rencontré un franc succès avec un million de souscriptions enregistrées au niveau national en 2016. Des fonctionnalités supplémentaires sont maintenant proposées pour les clients équipés du compteur Linky.

Le lien d'EDF avec ses clients est aussi humain. Si le numérique répond aux attentes actuelles des clients, le canal téléphonique demeure au cœur de la relation client. Performant, il repose sur nos **40 Centres Relations Clients, tous implantés en France**, qui fonctionnent en maillage national au profit de toutes les concessions.

Pour accompagner les clients les plus fragiles, EDF a renouvelé ou signé de nouveaux partenariats dans les territoires avec les services sociaux des collectivités compétentes, les associations et structures de médiation sociale. Les relations entretenues au quotidien par nos conseillers Solidarité avec les travailleurs sociaux, les CCAS et le tissu associatif témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.

Le CRAC 2016 est le premier dont nous rendons compte dans la nouvelle configuration de la concession de fourniture recentrée désormais sur les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Dans ce contexte, EDF demeure à vos côtés. Soucieux du développement du tissu socio-économique de votre territoire, nous entendons continuer à vous accompagner dans les défis à relever dans le respect du cadre concessif, et resterons fidèle aux valeurs de service public qui nous rassemblent.



VERGRIETE
Rémy - Directeur
Développement
Territorial

Un service public, deux missions

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

CES DEUX MISSIONS CONSTITUTIVES DU SERVICE CONCÉDÉ SONT :

1 - Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

Enedis est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. Enedis garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

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

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

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

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

Depuis le 1^{er} janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) qui a supprimé les tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

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

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

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

AU NIVEAU NATIONAL

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont équilibrées à tout instant. La réalisation de cet équilibre s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins. Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'Enedis, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Enedis et EDF bénéficient, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et 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 et la durée de la concession. Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacun pour sa mission.

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2016, ce compte-rendu d'activité. Il présente les temps forts de l'année écoulée, ainsi que des informations chiffrées relatives audit exercice.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. Enedis et EDF ont poursuivi en 2016 leurs travaux avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et France Urbaine, en vue de l'élaboration d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession, pour une relation contractuelle modernisée garantissant la qualité du service concédé et adaptée aux enjeux de la transition énergétique.

Pour la mission de développement et l'exploitation du réseau public

Organisation d'Enedis

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

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

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

La législation communautaire et nationale impose à Enedis de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

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

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé, à compter du 1^{er} janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions Régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de ces Directions lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que l'aptitude d'innovation des territoires dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis et de la satisfaction de toutes ses parties-prenantes.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.



VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Xavier LAFARGUE	Directeur Territorial Pas-de-Calais	03 21 07 50 05
Yves VANLERBERGHE	Adjoint au Directeur – Délégué Territorial	03 21 07 50 08

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

Organisation d'EDF

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

La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

- le marché « Particuliers » : les clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel relèvent de cette direction ;
- le marché « Affaires » regroupant les professionnels, les entreprises et les collectivités territoriales : les clients de la concession au Tarif Bleu non résidentiel relèvent de cette direction.

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

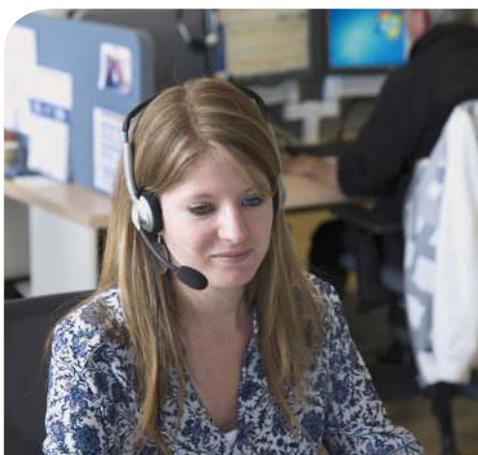
Les Directeurs Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR.

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

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

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

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



VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Rémy VERGRIETE	Directeur de Développement	06 99 24 45 31
Michel MARIEL	Correspondant Solidarité	06 69 61 83 45
Ségoène BIVIGLIA	Référente Concession	06 60 90 83 21

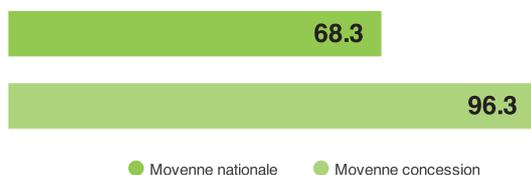
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

La qualité de desserte

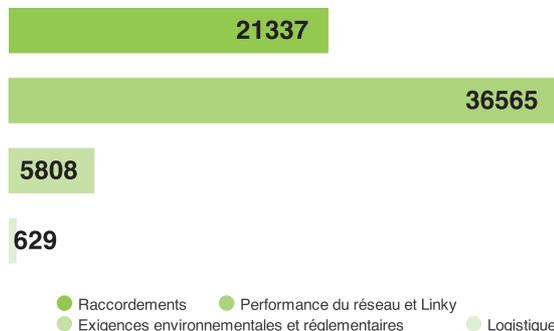
Critère B hors RTE (en min)

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

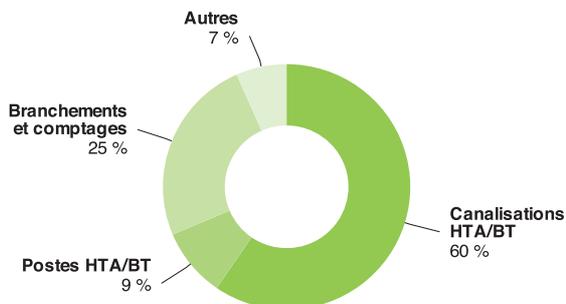


Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)

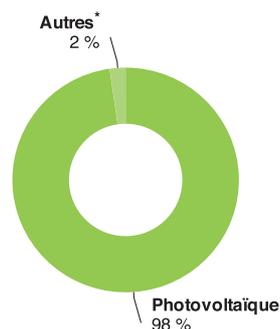


VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



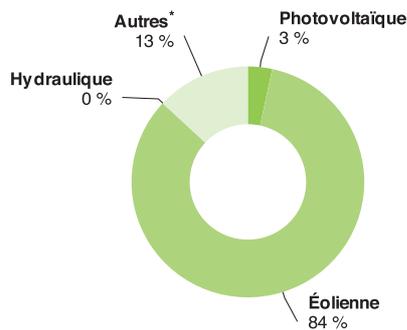
Les producteurs sur la concession

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



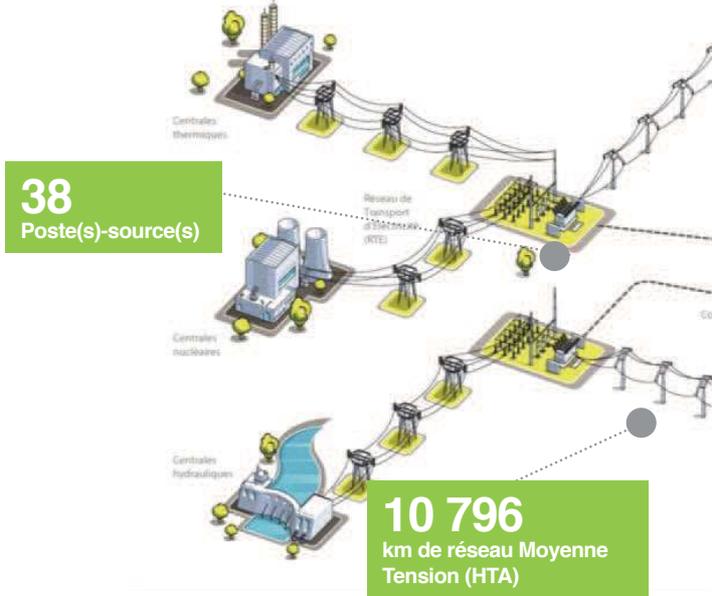
* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

PUISSANCE DES PRODUCTEURS



* Cogénération, biomasse...

Réseau de distribution publique d'électricité: Les chiffres clés



Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

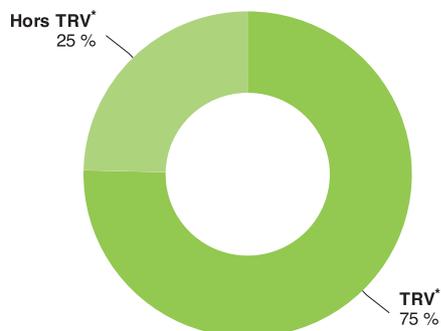
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



* Tarifs réglementés de vente

5 869
Installations de production

751 681
Points de livraison

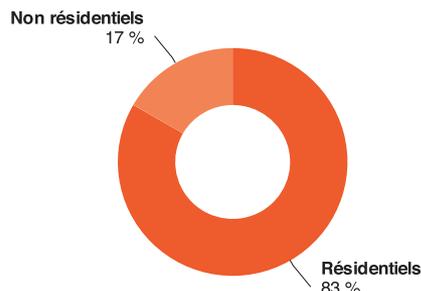
11 928
km de réseau Basse Tension (BT)

12 588
Postes de transformation HTA/BT

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Les clients tarif bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

53 636 (10,2%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

76 943 (14,6%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

372 680 (70,7%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

88 669 (16,8%)

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2016 (CONCESSION)		
	Nombre	Puissance délivrée*
Total	5 869	793 519
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque</i>	5 737	26 727
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne</i>	87	663 111
<i>dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique</i>	5	434
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	40	103 246

* 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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	747 538	751 681	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	7 797 552 701	7 760 836 463	-0,5%
Recettes d'acheminement (en €)	263 698 381	266 792 960	1,2%

TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	738 891	743 001	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	4 041 543 677	3 977 116 235	-1,6%
Recettes d'acheminement (en €)	178 468 805	177 988 739	-0,3%

TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	6 788	6 813	0,4%
Énergie acheminée (en kWh)	836 235 146	838 623 646	0,3%
Recettes d'acheminement (en €)	34 137 124	34 758 699	1,8%

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	1 859	1 867	0,4%
Énergie acheminée (en kWh)	2 919 773 878	2 945 096 582	0,9%
Recettes d'acheminement (en €)	51 092 451	54 045 522	5,8%

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

L'année 2016 est le premier exercice rendant compte des tarifs réglementés de vente sur leur nouveau périmètre : sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA. La très grande majorité des sites en concession sont au tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au tarif Jaune ou Vert (cf. 2).

Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Le sigle 's' remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	610 575	570 001	-6,6%
Énergie facturée (en kWh)	3 401 121 874	3 233 861 445	-4,9%
Recettes (en €)	342 639 554	332 552 741	-2,9%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	548 784	527 424	-3,9%
Énergie facturée (en kWh)	2 831 312 296	2 695 788 243	-4,8%
Recettes (en €)	284 650 656	277 817 129	-2,4%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	61 791	42 577	-31,1%
Énergie facturée (en kWh)	569 809 578	538 073 202	-5,6%
Recettes (en €)	57 988 897	54 735 612	-5,6%

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Clients résidentiels	90%	90%	0%
Clients non résidentiels*	-	83%	-

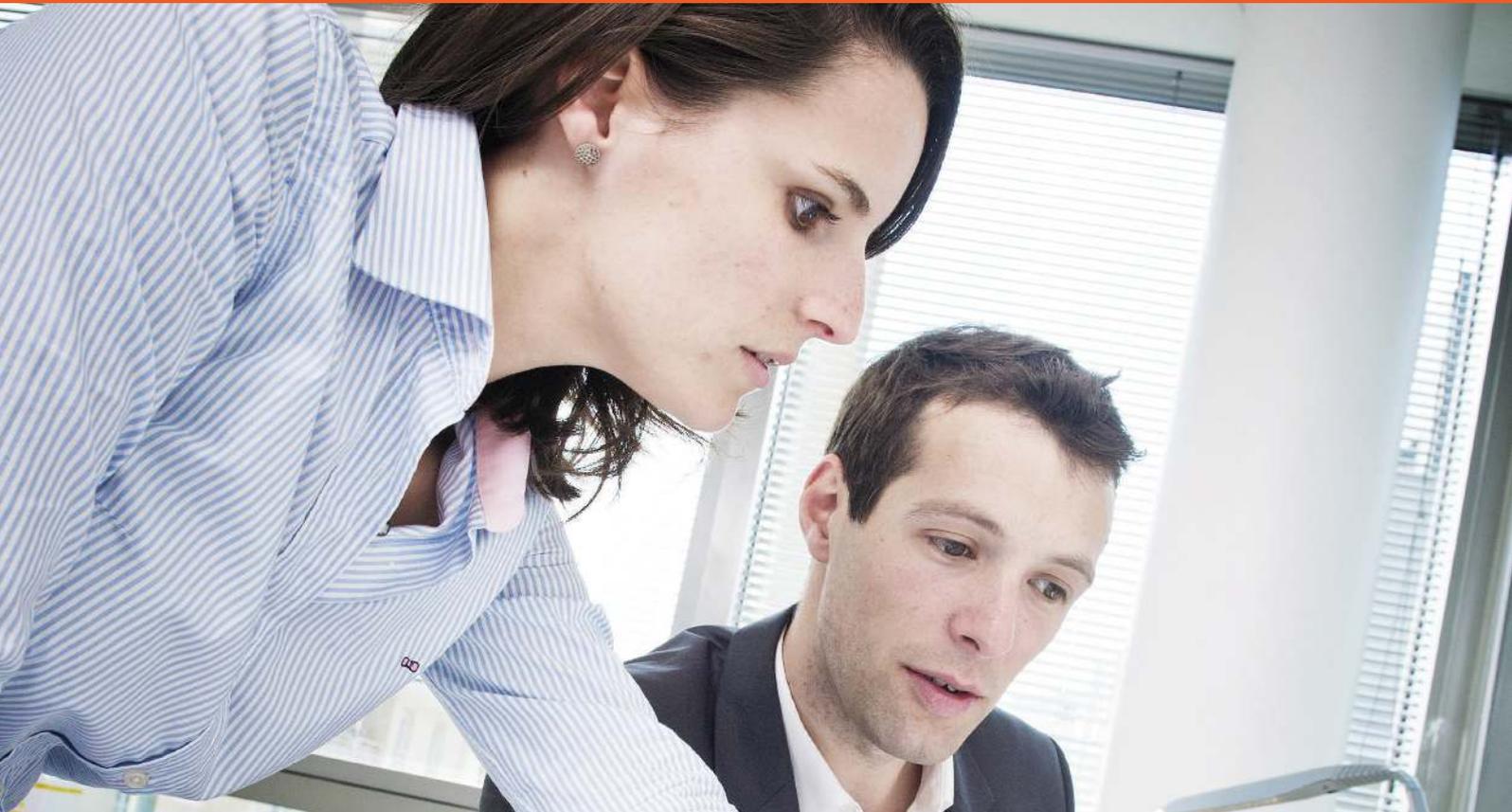
* Évolution du périmètre de calcul en 2016 afin de mieux correspondre aux clients en concession (sites ≤ 36kVA).

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,7%	94,7%	-1,0%

* Courrier et internet pour l'année 2016



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



1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017	108
1.1. Les faits marquants 2016	108
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017	120
2. Les clients de la concession	124
2.1. Les tarifs réglementés de vente	124
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	129
3. La qualité du service rendu aux clients	132
3.1. La satisfaction des clients	132
3.2. Les conditions générales de vente	138
3.3. La relation avec les clients	140
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	147
3.5. La facturation	151
3.6. Le traitement des réclamations	157
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	160
4.1. L'aide au paiement	162
4.2. L'accompagnement social des clients	164
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	173
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	175
5. Les éléments financiers de la concession	180
5.1. Le chiffre d'affaires	180
5.2. Les coûts commerciaux	181

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017

1.1. Les faits marquants 2016

EDF AU CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au Congrès de la FNCCR qui s'est tenu à Tours du 21 au 23 juin 2016, un rendez-vous très important pour les autorités concédantes et leurs partenaires.

Intervenant le 22 juin devant les congressistes, Jean-Bernard Lévy, le président d'EDF, a rappelé les missions de service public exercées par EDF au profit des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente d'électricité, ainsi que les relations nouées de longue date par EDF avec ses autorités concédantes.

Jean-Bernard Lévy s'est félicité avec Xavier Pintat, président de la FNCCR, des travaux engagés pour établir un nouveau modèle national de contrat de concession adapté à l'environnement, créé notamment par la transition énergétique.

Le président d'EDF a par ailleurs mis en exergue la modernisation de la relation client grâce aux innovations permises par le digital. Il a également rappelé la place de la lutte contre la précarité énergétique dans l'action d'EDF au service de ses clients et des territoires.



La table-ronde sur l'avenir du service public de l'électricité, à laquelle EDF a participé, a permis d'échanger sur les changements apportés par les dernières lois (en particulier la loi du 17 août 2015 *relative à la transition énergétique pour la croissance verte*, dite loi TECV), notamment vis-à-vis des clients en situation de précarité.

Nicolas Clodong, directeur à l'Action Énergétique Territoriale d'EDF, a par ailleurs insisté sur la qualité de service attachée à la fourniture aux tarifs réglementés de vente avec, par exemple, l'accompagnement par EDF des clients dans leurs efforts de maîtrise des consommations et des factures.



EDF ET FRANCE URBAINE SIGNENT UN ACCORD

Un accord a été conclu par EDF avec France Urbaine, le 29 juin 2016, par lequel les parties prenantes se sont accordées sur les principes qui guideront les négociations contractuelles entre le concessionnaire et les collectivités adhérentes de France Urbaine. Il s'agit de la première étape d'un dialogue appelé à se poursuivre pour ensemble améliorer la qualité des relations entre les collectivités concédantes et leur concessionnaire dans l'intérêt des clients du service concédé.



UN CADRE RÉGLEMENTAIRE CLARIFIANT LE CONTENU DU CRAC

Le CRAC transmis cette année à l'autorité concédante est le premier établi par le concessionnaire en application du décret n°2016-496 du 21 avril 2016 *relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité*, prévu par l'article 153-III de la loi TECV du 17 août 2015. Ce décret clarifie le contenu du CRAC, notamment sur les éléments financiers à communiquer par le concessionnaire.

La préparation de ce décret a fait l'objet d'une concertation approfondie entre la FNCCR, France Urbaine, l'AdCF, Enedis et EDF.



MOUVEMENTS TARIFAIRES : TROIS DATES IMPORTANTES EN 2016

15 juin 2016 : annulation par le Conseil d'État de l'arrêté du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des tarifs réglementés de vente (TRV) au 1^{er} août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu) et de l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif à l'évolution des TRV au 1^{er} novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu résidentiel et +3,7% pour le Tarif Vert).

- 1^{er} août 2016 : entrée en vigueur de l'évolution des TRV déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et acceptée par les ministres compétents.
- 1^{er} octobre 2016 : arrêtés de régularisation tarifaire pour la période du 1^{er} août 2014 au 31 octobre 2014 et la période du 1^{er} novembre 2014 au 31 juillet 2015.

Pour en savoir plus, rendez-vous en rubrique 2.1.



EDF ENGAGÉE DANS LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

Le 9 février 2016, EDF a remporté le premier prix du Podium de la relation client BearingPoint- TNS Sofres, dans la catégorie « Entreprises de service ». Ce prix illustre l'engagement d'EDF au service de ses clients, dans son exigence quotidienne pour les satisfaire, dans l'innovation numérique, et dans les conseils personnalisés en faveur des économies d'énergie.

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

Ce prix a été décerné à EDF à l'occasion de la 12^e édition du Podium de la relation client, dont le thème était : « Expérience client : le choc de simplification ! ».

Sylvie Jéhanno, directrice des clients Particuliers d'EDF, a témoigné : « *Je suis très fière de recevoir ce 1^{er} prix du Podium de la relation client dans le secteur 'Entreprises de service'. Il récompense nos 5 000 salariés du marché des clients particuliers qui sont engagés quotidiennement au service de nos clients. La confiance et la satisfaction de nos clients, portées par une dynamique d'innovation, sont résolument au cœur de notre métier. Merci à tous nos clients !* »



T'CHAT CONSO : UN RENDEZ-VOUS INTERACTIF AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

La Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF a convié, le 24 mai 2016, les associations de consommateurs à son deuxième Tchat Conso.

Ainsi, 250 personnes ont pu regarder, écouter et intervenir en direct pour poser des questions aux experts d'EDF.

Parmi les associations de consommateurs représentées figuraient UFC Que Choisir, Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) et l'Indecosa-CGT.

Ce format innovant permet à EDF de maintenir une relation de qualité avec les consommateurs, en répondant en toute transparence à leurs préoccupations.

RENCONTRES AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DE NORD OUEST

Au cours de l'année 2016, le Service Consommateurs Nord Ouest a réuni une trentaine d'associations de consommateurs du territoire autour de réunions d'information, afin d'aborder les thèmes majeurs suivants :

- La trêve hivernale
- Le Chèque Energie (expérimentation du dispositif sur le département du Pas-de-Calais)
- La solution numérique E-équilibre pour suivre ses consommations et recevoir des conseils sur les économies d'énergie
- Le site internet « EDF Particuliers »

A l'issue de ces réunions, les associations ont évoqué la relation privilégiée avec le Service Consommateurs ainsi que leur satisfaction concernant la qualité des différentes présentations, l'organisation de ces rencontres et la clarté des informations données.

EN 2016, LE SERVICE CONSOMMATEURS NORD OUEST CONTINUE DE S'ENGAGER AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

L'une des principales missions du Service Consommateurs régional Nord Ouest – rattaché à la Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF – est d'animer les associations de consommateurs présentes sur les 2 régions : Hauts-de-France et Normandie. Une trentaine d'associations est présente sur le territoire Nord Ouest et attend d'EDF écoute, transparence dans les informations transmises et une bonne dose de pédagogie. La mise en place de ce service répond à une réelle demande de la part des différentes associations.



Christophe VIVIER,
Responsable du Service
Consommateurs Nord-
Ouest

Ce qui évolue en 2016 pour le Service Consommateurs

L'année 2016 s'inscrit dans la continuité de 2015 en termes de service aux consommateurs. En 2015, EDF lançait son dispositif de réponses aux réclamations via internet. Aujourd'hui, ces réclamations numériques représentent en moyenne 23% des activités du service. En fin d'année, elles atteignaient même jusqu'à 30% de ses activités.

Le T'chat Conso, rendez-vous interactif avec les associations de consommateurs, mis en place en 2015 par EDF, a été réédité cette année. Il perdurera en 2017 puisqu'il est prévu de l'organiser, dès le 29 mai, autour de « l'écoute des clients réclamants chez EDF » c'est-à-dire de la présentation des services de l'entreprise en termes de traitement des réclamations : service consommateurs, médiation EDF etc.

22 JUIN 2016 : LE SERVICE CONSOMMATEURS NORD OUEST D'EDF FAIT VISITER LA CENTRALE DE BOUCHAIN AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Le 22 juin, EDF accompagnait une dizaine d'associations de consommateurs du Nord-Pas-de-Calais dans une visite de la nouvelle centrale de Bouchain. Cette visite s'inscrivait dans le cadre d'une journée d'information des associations de consommateurs et illustre la volonté d'EDF de communiquer sur ses différents modes de production : centrales thermiques, nucléaires, centres biomasse, solaires, éoliens...



Les associations de
consommateurs durant
leur visite de la centrale
de Bouchain

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

La centrale de Bouchain, centrale à cycle combiné au gaz naturel nouvelle génération – une première mondiale, a le plus haut rendement au monde puisqu'il s'élève à plus de 60% contre 37% pour une centrale au charbon. Le fait de pouvoir la visiter était donc important pour les associations. Ils avaient d'ailleurs formulé cette demande afin de pouvoir constater l'évolution du site par rapport à l'ancienne centrale, visitée deux ans plus tôt. Les retours ont été positifs car les visiteurs se sont avérés très intéressés et satisfaits de pouvoir se confronter aux activités de production de l'énergéticien.



CERTIFICATION ISO 9001 ET 14001 POUR EDF COMMERCE

La Direction Commerce d'EDF a été certifiée à nouveau en 2016 pour son système de management de la qualité et de l'environnement. Cette démarche est au service de la création de valeur et de la satisfaction client.

Cette certification est une reconnaissance par un organisme tiers, en l'occurrence l'Afnor Certification, de la conformité du système de management de la Direction Commerce à des exigences spécifiées dans les normes ISO 9001 pour la qualité et ISO 14001 en ce qui concerne la partie environnementale. Ces deux normes internationales ayant évolué en 2015, l'enjeu pour la Direction Commerce a été de s'adapter à de nouvelles exigences.

La certification est renouvelée pour 3 ans et, garantie du sérieux de la démarche, des audits de surveillance seront réalisés en 2017 et 2018.

La certification n'est pas obligatoire, mais relève de la volonté de l'entreprise de mettre en œuvre un dispositif pour structurer un système de management répondant aux exigences d'un référentiel international (les normes). Pour la Direction Commerce, il s'agit en premier lieu d'une démarche pour structurer les activités sous la forme de processus permettant d'atteindre les objectifs avec, en ligne de mire, la satisfaction client.



EDF INNOVE POUR SES CLIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS

Tous les clients ont droit à la même qualité de service : c'est l'ambition de la solution numérique « e.sourds », développée pour accueillir les clients sourds et malentendants. En Visio, s'il maîtrise la langue des signes, ou en Tchat, un client peut désormais échanger simplement et en direct avec son conseiller EDF.

La déficience auditive est le premier handicap en France avec près de 6 millions de personnes sourdes ou malentendantes, soit près de 5% des clients d'EDF. Si, depuis de nombreuses années, EDF propose une solution pour accueillir les clients souffrant de ce handicap, le dispositif a connu une formidable avancée.

Plus moderne, plus numérique, la nouvelle solution d'accessibilité proposée en 2016 ga-

rantit un traitement équitable des clients : elle permet à l'ensemble des clients sourds ou malentendants, pratiquant ou non la Langue des signes français (LSF), d'être mis en relation directe avec un conseiller, en toute autonomie, *via* Visio et/ou Tchat, depuis le site internet particulier.edf.fr.

EDF PERÇUE COMME UN VÉRITABLE PARTENAIRE DE L'ACTIVITÉ DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Dans le cadre de sa politique de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique, EDF travaille de façon étroite et constante avec les travailleurs sociaux et les personnels des structures d'aide sociale.

En 2016, EDF a mené, une enquête de satisfaction auprès des services sociaux des collectivités avec lesquels l'entreprise est en relation : conseils départementaux, CCAS, CIAS, UDCCAS... Du 12 février au 9 mars 2016, 906 personnes (environ 100 par région) ont été interviewées par téléphone pendant une vingtaine de minutes.

L'action et les équipes Solidarité d'EDF sont très bien perçues par les travailleurs sociaux :

- 89% sont satisfaits de l'action d'EDF, et 1 personne sur 5 est très satisfaite ;
- plus de 9 personnes sur 10 estiment que cette action répond à leurs attentes, qu'elle est efficace et qu'elle s'inscrit dans le cadre de la mission de service public d'EDF ;
- plus de 9 personnes sur 10 déclarent que leurs interlocuteurs sont efficaces (97%), à leur écoute (96%), indispensables à leur activité (95%) et font le maximum pour trouver des solutions à leurs demandes (93%).

EDF INVESTIE DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE AUX CÔTÉS D'ACTEURS ENGAGÉS

EDF a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS, le 1^{er} juin 2016, au Salon des Maires, pour les trois prochaines années. Ce partenariat permet à EDF de contribuer à fournir des réponses concrètes aux situations de précarité énergétique, dans la fidélité à ses engagements de service public, en apportant un appui aux structures de médiation sociale.



Sylvie Jéhanno, Directrice Clients Particuliers d'EDF, en qualité de présidente de l'UNPIMMS, Benoît Bourrat, Directeur général de l'UNPIMMS, et Jean-Pierre Frémont, Directeur Collectivités d'EDF.



EDF Collectivités était présente au Congrès de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), les 29 et 30 septembre 2016, à Clermont-Ferrand. Une conférence sur le thème de la lutte contre la précarité énergétique a été animée, le 30 septembre, par Nicolas Clodong, directeur à l'Action Énergétique Territoriale d'EDF, et Michel Gonord, responsable des partenariats solidarité d'EDF.

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

« C'est un travail de partenariat qui nécessite plusieurs années d'investissements, de compréhension aussi pour accompagner au mieux les travailleurs sociaux sur le terrain », a rappelé Michel Gonord. Lors de la conférence, plusieurs acteurs locaux ont témoigné de leur engagement conjoint avec EDF au service des populations les plus fragiles.

Joëlle Martinaux, présidente de l'UNCCAS, a rappelé que le sens du service public n'était pas une vaine parole chez EDF dont elle connaissait l'investissement depuis toujours.

26 MAI 2016 : INAUGURATION D'UN NOUVEAU POINT D'ACCUEIL DU PIMMS ARTOIS GOHELLE À BRUAY LA BUISSIÈRE

Le PIMMS Artois Gohelle, dont EDF est un partenaire fidèle, a ouvert un nouveau point d'accueil dans les locaux de Véolia.

Il s'agit d'un lieu d'accueil gratuit et sans rendez-vous. L'équipe de médiateurs du PIMMS de Bruay la Buissière va ainsi pouvoir rendre les mêmes services au public que dans les autres points d'accueil existants déjà dans le Pas de Calais, en gare de Libercourt, d'Arras et de Lens. L'objectif de ce lieu est de permettre au public de rencontrer facilement et en toute neutralité des médiateurs professionnels à l'écoute du public, ainsi que de bénéficier d'un accueil personnalisé et d'un accompagnement sur mesure concernant les démarches du quotidien.

Yves VANLERBERGHE,
Président du PIMMS
Artois Gohelle et Alain
WACHEUX, Maire de
Bruay la Buissière et
Président de la Commu-
nauté d'agglomération
Béthune-Bruay, Artois
Lys-Romane.



Désormais dans le Pas-de-Calais, EDF est partenaire :

- Du PIMMS Artois Gohelle avec 4 points d'accueil fixes et un PIMMS mobile
- Du réseau FACE Calaisis avec 3 points d'accueil du public dans la ville de Calais
- Du réseau FACE Audomarois avec 1 point d'accueil du public dans la ville de Saint-Omer



MAI 2016 : LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE DÉCIDÉE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

Concernée comme tous les fournisseurs, EDF met en œuvre l'expérimentation du chèque énergie auprès de ses clients éligibles, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

EDF prend en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires, ainsi que les attestations reçues et exploitables pour mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation.

EDF a participé à une réunion de la Commission « Consommateurs » de la FNCCR en octobre 2016 pour partager avec la Fédération les premiers éléments de retour d'expérience.



EDF PARTENAIRE DES ASSOCIATIONS

EDF a renouvelé en 2016 son partenariat avec la Croix-Rouge française pour la lutte contre la précarité énergétique. Annie Burlot-Bourdil, Directrice générale de la Croix-Rouge française, Pierre Bénard, Président de Croix-Rouge insertion*, et Jean-Pierre Frémont, Directeur Collectivités d'EDF, se sont retrouvés, le 11 mai 2016, pour signer la nouvelle convention de partenariat.

* Croix-Rouge insertion est une initiative de la Croix-Rouge française pour faire du développement de l'emploi dans les territoires un axe majeur de la lutte contre la précarité.



EDF PARTENAIRE DES BAILLEURS SOCIAUX

EDF était présente au 77^e Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), qui s'est tenue à Nantes, du 27 au 29 septembre 2016.

Cette année encore, le Congrès USH a réuni de nombreux organismes HLM, élus, professionnels de l'habitat et industriels, pour trois jours d'échanges autour de la politique du logement

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

et de l'habitat social. Plus de 300 exposants étaient présents.

EDF a eu l'occasion de montrer que l'entreprise partage des ambitions et des actions communes avec l'USH, notamment en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Au programme sur le stand EDF : signatures de conventions, conférences et animations autour des économies d'énergies.



30 MAI 2016 : EN REGION, EDF MET EN PLACE UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX LOGIFIM, NOTRE LOGIS ET L'OPH DE CALAIS, EN FAVEUR DE LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF et les trois bailleurs régionaux, LOGIFIM, NOTRE LOGIS et l'OPH de Calais ont confirmé leur engagement en faveur de l'efficacité énergétique à travers un nouveau partenariat 2016-2017 pour la lutte contre la précarité énergétique des ménages et la promotion du développement économique des territoires. La signature a eu lieu le 30 mai en présence de Philippe DEHOUE, Président du Directoire de LOGIFIM, d'Arnaud DELANNAY, Directeur Général de NOTRE LOGIS, de Hans RYSCKEBOER, Directeur Général de l'OPH de Calais et d'Alain LARUELLE, Directeur d'EDF Commerce Région Nord Ouest.

Face aux enjeux énergétiques auxquels sera confrontée la France dans les années à venir (la maîtrise de sa consommation énergétique globale, la sécurisation des approvisionnements face à des ressources fossiles limitées ou encore la division par 4 ou 5 de ses émissions de CO₂), le Grenelle de l'Environnement s'est fixé des objectifs forts en termes de rénovation thermique et de construction de logements neufs performants.

C'est dans ce sens que sont nés les Certificats d'Economies d'Energie (CEE), obtenus sous réserve de contribuer à l'objectif national d'économie d'énergie déterminé par la loi dite « loi Grenelle II ». Dans ce contexte, EDF et les trois bailleurs s'étaient déjà rapprochés en 2015 lors de la première convention de partenariat intégrant le dispositif des CEE. Ce nouveau partenariat marque donc la volonté des acteurs de poursuivre leur engagement pour

la lutte contre le réchauffement climatique et de renforcer la maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments.

Grâce à leur association et au dispositif des CEE, 90 opérations de travaux (remplacement de composants, réhabilitation, isolation, constructions neuves...) ont déjà pu être réalisées sur un ensemble de 1284 logements durant la période 2014-2015 pour une économie d'énergie de 89,7 GWh Cumac*, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 648 logements entièrement électriques.

A l'issue de ce partenariat, les bailleurs de la région prévoient d'économiser 6 fois plus d'énergie pour atteindre un résultat de 500 GWh Cumac économisés, ce qui représenterait la consommation annuelle de 3600 logements tout électrique.

* Cumulés et actualisés



Alain LARUELLE, Directeur EDF Commerce Nord Ouest, Hans RYSC-KEBOER, Directeur Général de l'OPH de Calais, David VANDOOOLAEGHE, Membre du Directoire de LOGIFIM, et Thomas DAMAY, Responsable du Patrimoine de NOTRE LOGIS

EDF PARTENAIRE DES COLLECTIVITES

Le 1^{er} octobre, pour la 2^{ème} année consécutive, EDF participait au congrès des maires du Pas-de-Calais, dans les locaux d'Artois Expo, à Saint Laurent Blangy. EDF a profité de cet échange pour présenter sa politique Solidarité mais aussi expliquer les actions de prévention possibles et donner des renseignements sur les tarifs sociaux ainsi que sur le chèque énergie.

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

Michel MARIEL, Correspondant Solidarité et Rémy VERGRIETE, Directeur Développement Territorial



EDF ENGAGÉE EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES ET DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS SUR LE TERRITOIRE NORD-OUEST

En septembre 2017, EDF Commerce accueillera 59 étudiants en alternance dont un alternant handicapé. Ces alternants sont principalement accueillis sur des métiers de Conseillers Client et au sein de fonctions support. EDF cherche à accroître le nombre

d'alternants handicapés accueillis et travaille sur ce sujet avec plusieurs associations.

L'entreprise s'investit dans la reconnaissance et la valorisation du handicap. 6,3 % des salariés de Commerce Nord Ouest sont reconnus travailleurs handicapés. A chaque nouvelle reconnaissance, EDF fait un don de 2 500 € à une association de travailleurs handicapés. Enfin, EDF a signé un contrat de restauration méridienne avec un atelier de travailleurs handicapés en Picardie et, pour inciter ses décideurs à travailler avec eux, a relayé en interne une brochure recensant les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) des régions Hauts-de-France et Normandie



UN ANNIVERSAIRE : LES 70 ANS D'EDF

Dans une rubrique consacrée à des faits marquants qui ont jalonné l'année 2016, il est difficile de passer sous silence une date importante : avril 1946- avril 2016, EDF a fêté ses 70 ans. C'est aussi 70 ans de relations entre EDF et ses partenaires privilégiés que sont les collectivités



territoriales et plus particulièrement celles qui ont la compétence d'autorité concédante, qui ont été créées, pour certaines d'entre elles, depuis plus longtemps encore, puisque c'est la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'énergie qui a fondé le régime de la concession et le rôle des communes et de leurs groupements.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017

EDF POURSUIT L'ACCOMPAGNEMENT DE TOUS SES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par Enedis, EDF poursuit ses efforts dans deux directions :

1. l'information des clients ;
2. la formation des conseillers clients.

1. L'information des clients

L'information des clients repose sur deux piliers :

- la mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF (sites particuliers, entreprises, collectivités, appli, sites mobiles) d'informations sur l'arrivée de Linky™ : l'installation, la facture, les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF, sont autant de questions qui trouvent leurs réponses sur ces sites. Ces espaces ont été mis en place dès 2015. Ils se sont enrichis en 2016 avec, par exemple, des informations personnalisées dans l'espace Client sur les différentes étapes du déploiement ;
- un programme relationnel personnalisé, pour accompagner chaque client : un premier contact avant le changement du compteur, puis un second lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Ce programme relationnel concerne aussi bien les clients Particuliers que les clients Entreprises (comprenant les Professionnels) et les clients Collectivités.

2. La formation des conseillers clients

Pour que les clients trouvent auprès d'EDF les réponses à leurs questions et à leurs demandes, au cours du déploiement ou après l'installation du compteur Linky™, EDF forme ses conseillers clients aux changements apportés par les compteurs communicants dans la relation avec le fournisseur :

- sur le marché des clients Particuliers, en 2016, les appels des clients ont été orientés vers des conseillers clients spécialement formés ; à fin 2016, ce sont 500 conseillers clients qui ont été formés sur le territoire national. Au cours de 2017, la formation va être généralisée à l'ensemble des conseillers clients ;
- sur le marché des clients Entreprises et Collectivités, les conseillers clients ont été également formés aux spécificités associées au compteur Linky™.

Toutes ces actions sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

EDF PROPOSE AUX CLIENTS ÉQUIPÉS DU COMPTEUR LINKY™ DES FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES

1. La solution digitale « e.quilibre » (cf. 3.4)

La solution propose des fonctionnalités avancées pour les clients équipés d'un compteur Linky™ :

- e.quilibre est plus précis, en particulier les consommations sont mises à jour tous les mois, sans intervention du client ;
- le client peut se fixer un objectif annuel de consommation ;
- le client, s'il le souhaite, est alerté en cas de dépassement de cet objectif, par SMS ou courriel.

2. La facturation

EDF propose aux clients Particuliers équipés d'un compteur Linky™ « la mensualisation sans surprise ».

Ainsi, le client ayant opté pour une mensualisation de sa facture (cf. 3.5) et dont les index sont télérelevés mensuellement grâce à Linky™, peut, s'il le souhaite, être alerté, par courriel ou SMS, en cas d'augmentation ou de diminution de sa consommation réelle par rapport à la consommation estimée pour le calcul de sa mensualité.

Grâce à la fréquence mensuelle du télérelevé d'index, il n'est ainsi plus nécessaire d'attendre le relevé du distributeur à 6 mois pour constater une dérive de consommation.

Dans son message d'alerte, EDF fournit au client une estimation de l'impact de la dérive de consommation sur la prochaine facture de régularisation, et propose un montant de mensualité ajustée pour maîtriser cette facture. Le client décide d'accepter ou de refuser cette nouvelle mensualité *via* le canal digital.

LA MODERNISATION DU CADRE CONTRACTUEL DES RELATIONS ENTRE EDF ET LES AUTORITÉS CONCÉDANTES

EDF a poursuivi en 2016 ses échanges avec la FNCCR et France Urbaine, en vue de disposer, dès 2017, d'un modèle national de cahier des charges de concession modernisé, adapté au cadre législatif et réglementaire, favorisant la qualité des relations entre concessionnaire et concédant et permettant aux parties prenantes d'inscrire le service concédé dans la transition énergétique.

Deux nouveaux chapitres sont prévus dans le nouveau modèle de contrat :

- les engagements environnementaux et sociétaux du concessionnaire, avec, en particulier, l'accompagnement des clients de la concession pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations et leurs factures ;

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

- la communication des données relatives à la concession en cohérence avec le cadre réglementaire et notamment la proposition d'une dématérialisation du CRAC : le compte-rendu est accessible à partir d'un «espace AODE» privé et sécurisé.

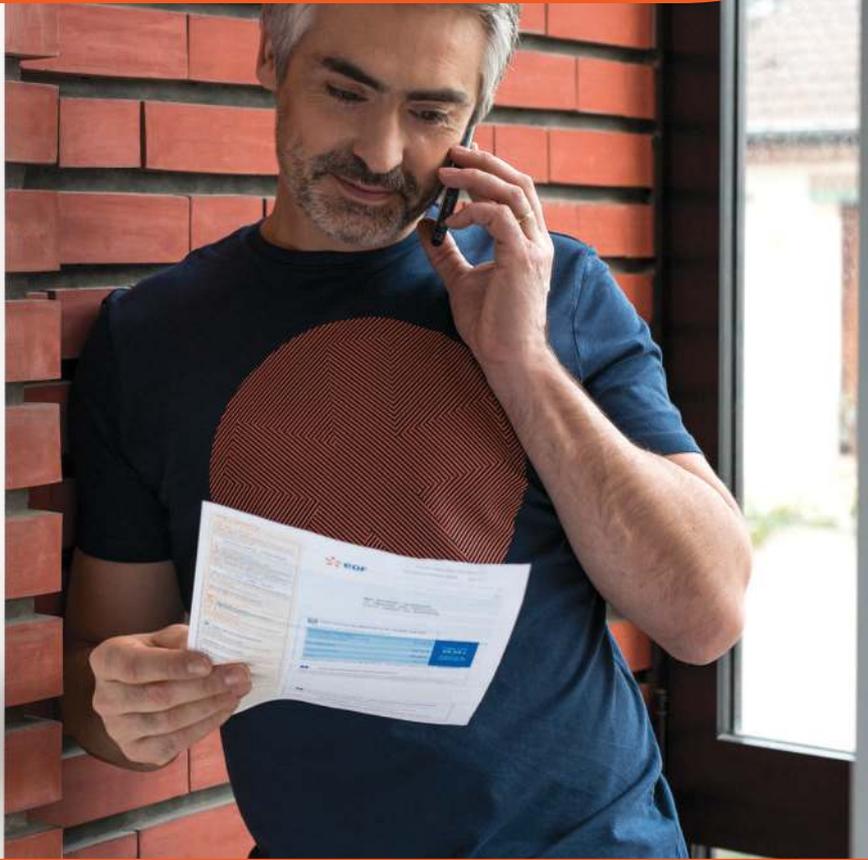
EDF propose d'ores et déjà un tel espace aux collectivités concédantes :



The screenshot displays the 'Espace AODE' interface. At the top, it reads 'COMPTES-RENDUS ANNUELS DE CONCESSION'. Below this is a table with three columns: 'Année', 'Document', and 'Télécharger'. The table lists reports for the years 2015, 2014, and 2013, each with a PDF document link and a download icon. To the right of the table is a 'Login' section with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', and a 'Valider' button. The 'Espace AODE' logo is also visible.

Année	Document	Télécharger
2015	CRAC_2015_ 21.pdf	Télécharger
2014	CRAC_2014_ 21.pdf	Télécharger
2013	CRAC_2013_ 21.pdf	Télécharger

L'espace AODE d'EDF est désormais accessible sur : <https://www.aode.edf.fr> (après ouverture d'un compte utilisateur auprès de votre interlocuteur).



2. Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) (Art. L. 337-7 du code de l'énergie).

Nota : pour mémoire, en application de l'article L. 337-9 du code de l'énergie, issu de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 (dite « loi NOME »), les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés depuis le 1^{er} janvier 2016.

Le choix est ouvert à tous ces clients, pour les sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

- de rester ou de revenir aux TRV (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients) ;
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

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

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

Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part « acheminement » correspondant au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

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

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finaux 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 désormais le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel. Cinq options tarifaires sont distinguées :

- 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

Nota : En application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

- les clients raccordés en Basse Tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2016

Les TRV ont évolué le 1^{er} août 2016, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 13 juillet 2016, confirmée par l'arrêté du 28 juillet 2016 des ministres en charge de l'Énergie et de l'Économie pour une entrée en vigueur au 1^{er} août 2016.

Ces évolutions des TRV se traduisent par :

- une baisse de 0,5% HT (*) en moyenne pour les clients particuliers au Tarif Bleu résidentiel ;
- une baisse de 1,5% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Bleu non résidentiel.

Pour les clients au Tarif Jaune ou Vert, l'évolution est la suivante :

- une baisse de 8,8% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Jaune ;
- une baisse de 9,7% HT en moyenne pour les clients professionnels au Tarif Vert (A5).

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

Les évolutions précitées ne tiennent pas compte des régularisations tarifaires mentionnées *infra*.

(*) HT : hors taxes et contributions, c'est-à-dire hors :

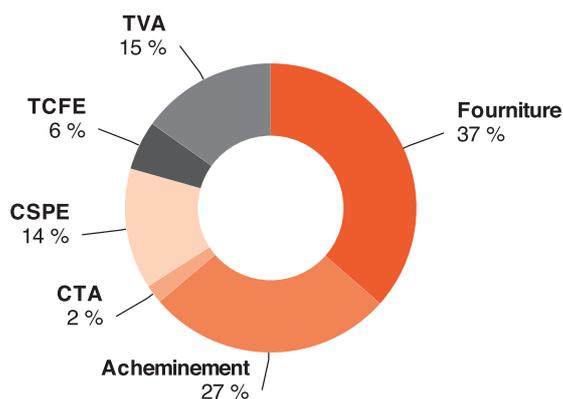
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux). Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par cette contribution.
- **CSPE** : Acquittée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur, la CSPE contribue au financement des charges de service public de l'électricité. Au nombre de ces dernières figure le financement des mesures de soutien aux énergies renouvelables.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi. Les TCFE sont des accises, c'est-à-dire qu'elles sont uniquement basées sur la quantité d'électricité consommée. Tous les fournisseurs et toutes les offres sont concernés par ces taxes.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité. Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :
 - taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) ;
 - taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

Les taxes représentent au total et en moyenne 36% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel (cf. graphique ci-après).

Ce mouvement tarifaire se traduit de façon différente selon les profils de consommation :

- pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une baisse de 0,5% HT, soit une baisse de 0,4% TTC, ce qui représente 3 euros TTC par an en moyenne ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une baisse de 1,5% HT, soit une baisse de 1,1% HTVA.

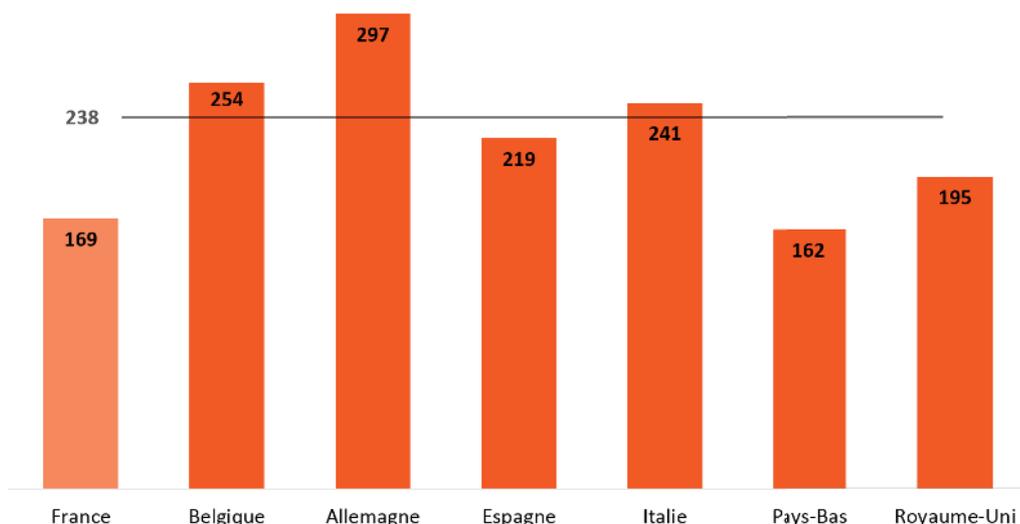
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité (toutes offres confondues et toutes taxes comprises) en moyenne 29% moins cher que dans les autres pays de la zone Euro.

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,95 MWh par an estimée à partir de prix Eurostat S1 2016 : $169 \text{ €/MWh} \times 4,95 \text{ MWh} = 837 \text{ € TTC / an}$.

PRIX TTC EN €/MWh DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE S1 2016
TRANCHE DC : 2,5 MWh < CONSOMMATION < 5 MWh



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2016 disponibles le 9 novembre 2016. Le prix hors France (238) a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

Les régularisations tarifaires à la suite des décisions du Conseil d'État

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer les TRV de l'électricité de + 2% HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au Tarif Bleu. Cette évolution

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

concernait la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. Une association de fournisseurs alternatifs a demandé au Conseil d'État d'annuler cet arrêté. Par sa décision du 11 avril 2014, le Conseil d'État, estimant que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, a annulé l'arrêté attaqué et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont ainsi décidé une augmentation supplémentaire et rétroactive de 5% HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013, s'appliquant aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période. EDF a donc été dans l'obligation d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui s'est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

EDF met en œuvre, depuis le début de l'année 2017, une nouvelle régularisation tarifaire consécutive à une nouvelle décision du Conseil d'État : ce dernier a annulé, le 15 juin 2016, d'une part, l'arrêté tarifaire du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des TRV au 1^{er} août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1^{er} novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu et +3,7% pour le Tarif Vert).

À la suite de ces annulations, deux arrêtés de régularisation tarifaire ont été publiés au *Journal Officiel* le 2 octobre 2016, le premier couvrant la période comprise entre le 1^{er} août 2014 et le 31 octobre 2014, le second couvrant la période comprise entre le 1^{er} novembre 2014 et le 31 juillet 2015.



EDF a mis une information détaillée à la disposition des clients sur son site internet :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/comprendre-facture/regularisation-tarifaire.html>

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2016.

La concession regroupe désormais des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. En effet, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés.

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent substituer au Tarif Jaune ou Vert (*cf. Annexe*).

Eu égard aux exigences de protection des données (client), certaines données peuvent être masquées dans le CRAC, document public ('s' pour 'secrétisé' en lieu et place de la valeur, au sens du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016).

Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients*	610 575	570 001	-6,6%
Énergie facturée (en kWh)	3 401 121 874	3 233 861 445	-4,9%
Recettes (en €)	342 639 554	332 552 741	-2,9%

* 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)			
	2015	2016	Variation (en %)
Base	275 881	257 896	-6,5%
HP-HC	299 637	287 752	-4,0%
EJP TEMPO	23 371	22 405	-4,1%
Éclairage public	11 686	1 948	-83,3%
Total	610 575	570 001	-6,6%

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

TARIF BLEU *Énergie facturée (kWh) par option (CONCESSION)*

	2015	2016	Variation (en %)
Base	945 569 766	897 615 101	-5,1%
HP-HC	2 111 672 685	2 016 348 650	-4,5%
EJP TEMPO	228 614 972	214 258 791	-6,3%
Éclairage public	115 264 451	105 638 903	-8,4%
Total	3 401 121 874	3 233 861 445	-4,9%

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 2016)*

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	23 730	0	0	23 730	-6,2%
6 kVA	185 837	152 462	0	338 299	-4,8%
9 kVA	13 937	79 117	4 165	97 219	-1,0%
12 kVA et plus	7 080	45 773	15 323	68 176	-2,5%
Total	230 584	277 352	19 488	527 424	-3,9%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL *Nombre de clients (CONCESSION 2016)*

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	7 398	26	0	7 424	-8,9%
6 kVA	7 499	1 965	0	9 464	-22,5%
9 kVA	3 409	1 913	266	5 588	-18,0%
12 kVA et plus	9 006	6 496	2 651	18 153	-20,9%
Total *	27 312	10 400	2 917	40 629	-18,9%

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Le tableau qui suit présente la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel.

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	57 853	53 636	-7,3%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	34 607	32 342	-6,5%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	77 944	76 943	-1,3%

3. La qualité du service rendu aux clients



LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients Particuliers.

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.



Pour aller plus loin, sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html)
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html>

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » (sans différenciation géographique) et à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction Marché d'Affaires (pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales »). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la

satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

Chaque année, la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle auprès des clients ayant récemment été en contact avec EDF.

Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très satisfaits » ou « Assez satisfaits » de leur contact avec EDF, quel que soit le canal : téléphone, boutiques et canaux automatisés.

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2015	2016
National	90%	90%

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (Très Satisfaits et Assez Satisfaits).

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2016. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

Ce sont plus de 9 clients sur 10 qui se déclarent satisfaits sur la durée, depuis 2013.

Le niveau se maintient également sur la part des clients qui se déclarent « Très satisfaits ». En 2016, ils sont plus de 58% à se déclarer « Très satisfaits » du traitement de leur demande.

Les efforts pour améliorer la satisfaction client sont nombreux sur l'ensemble des canaux. À titre d'illustration, sur les canaux digitaux, le site internet *particulier.edf.fr* a fait « peau neuve » et des améliorations ont été apportées, en particulier sur l'ergonomie et l'accès aux informations, ou encore un accès facilité à la solution *e.quilibre* pour mieux suivre ses consommations.

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Afin de mieux rendre compte de la satisfaction sur le nouveau périmètre des clients non résidentiels (sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA) il est proposé, à partir de cette année, l'indicateur ci-après.



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

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

	2016
National	83%

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients « Collectivités territoriales » et « Entreprises » ci-dessous.

LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant.

En 2016, 880 collectivités territoriales ont été retenues dans les panels d'enquêtes. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes ont été principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, ainsi que la satisfaction globale.

En 2016, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 86% de clients « Satisfaits », stable par rapport à 2015.

Les collectivités territoriales apprécient tout particulièrement leur interlocuteur commercial (avec un niveau de satisfaction élevé à 96%) et la qualité de la facturation jugée 'compréhensible' et 'adaptée à leur besoin' (pour 88% d'entre elles).

Les « Collectivités territoriales » expriment également une grande satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé, et vis-à-vis de la qualité des contacts avec EDF Collectivités (taux de satisfaction de 91%).

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

	2015	2016
National	87%	86%

Au cours de l'année 2016, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités territoriales ».

Environ un million de courriels et 50 000 courriers ont été envoyés aux collectivités territoriales :

- pour les informer sur les modifications des conditions contractuelles, sur les évolutions des taxes, sur le portail Chorus Pro (développé par l'État pour la dématérialisation des factures de la sphère publique) ou encore sur les évolutions des solutions proposées par EDF ;
- pour leur adresser des newsletters et un magazine (« Le Magazine ») trimestriels, enrichis d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets.

Le site www.edfcollectivites.fr a fait l'objet d'une refonte en 2015 qui s'est poursuivie en 2016, avec notamment la mise en place d'une Foire aux questions (FAQ), et de modules de sondage qui permettent aux internautes de donner leur avis.

À la suite de l'analyse de besoins réalisée en 2015, les clients « Collectivités territoriales » disposent aujourd'hui de nouveaux espaces Client qui améliorent l'accès aux solutions digitales et à l'information.

En 2016, plus de 60% des collectivités disposent d'un espace Client et près de 15% des demandes de ces collectivités sont réalisées directement en ligne. Le taux de satisfaction globale exprimé vis-à-vis de cette interface dédiée est également de 86%.

LES CLIENTS « ENTREPRISES »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1^{er} janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête dite « sur événement », menée chaque mois auprès de clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;
- deux baromètres de satisfaction réalisés par des instituts de sondage : le premier baromètre est réalisé par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et le second fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les clients dits « Grands Comptes ».

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

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des douze derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

En 2016, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet afin d'améliorer l'accessibilité et le suivi client.

Les clients « Entreprises et Professionnels » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »

	2015	2016
National	80%	82%

Au cours de l'année 2016, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :

- la communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies : plus de 100 000 courriers environ et 7 millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales, de newsletters « Énergie news » ou « Votre Énergie » ou d'évolutions réglementaires ;
- des informations sont aussi à présent disponibles au travers de nos comptes LinkedIn, Viadeo, Google + et Twitter (@EDF_Entreprises) ;
- l'espace visiteur sur www.edf.fr/entreprises est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : presque 3 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2016, soit un niveau de performance en constante progression ;
- comme pour les clients « Collectivités territoriales », tous les clients « Entreprises » peuvent également accéder à un nouvel espace Client spécialement conçu pour faciliter leur gestion au quotidien ;
- un nouveau canal de contact (tchat) a également été testé auprès de certains clients pour en mesurer l'intérêt.



En 2016, plus d'un million de clients « Entreprises » disposent d'un espace Client et plus de 400 000 nouveaux espaces ont été créés.

Ces derniers peuvent ainsi réaliser directement en ligne plusieurs actes comme :

- télécharger leur facture (400 000 en 2016) ;
- réaliser directement une demande ;
- souscrire à la facture électronique ;
- signer électroniquement leur contrat.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué le 3 octobre 2016 pour tenir compte de l'évolution des dispositions législatives et réglementaires. Elles intègrent également la nouvelle dénomination du distributeur, Enedis.

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les principales modifications apportées aux CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel sont les suivantes :

Article 3-1 Souscription du contrat, date de prise d'effet :

Le délai prévisionnel de livraison de l'électricité est désormais précisé : 5 jours ouvrés pour un raccordement existant et 10 jours ouvrés pour un nouveau raccordement.

Article 3-1 Souscription du contrat, droit de rétractation :

L'article mentionne plus précisément le point de départ du délai de rétractation, ainsi que l'hypothèse selon laquelle il tombe un jour férié ou chômé.

Article 7-4 Contestation et régularisation de facturation - Régularisation par EDF :

La régularisation des factures ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou autorelevé sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le distributeur a signifié au client par lettre recommandée avec accusé de réception le défaut d'accès à son compteur ou l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle ;
- en cas de fraude.

Article 12 Modes de règlement de litiges :

Il est désormais explicitement indiqué que les clients ne doivent pas nécessairement passer par tous les niveaux de traitement des réclamations internes pour saisir le médiateur national de l'énergie. En outre, dans le cas où le différend avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou n'a pas été résolu dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de 10 mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Article 14 Correspondance et informations :

Il est fait référence à la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel à laquelle les clients peuvent s'inscrire gratuitement sur le site bloctel.gouv.fr.



Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur edf.fr :

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas été modifiées en 2016. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.



Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-regle-mentes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf

3.3. La relation avec les clients

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 téléphonie mobile, smart phones et tablettes et les usages d'internet se développent de façon massive : les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 83% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 92% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 58% des Français sont équipés d'un smart phone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2015 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile.

Grâce à la mise en place de ces canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

En 2016, les clients ont été accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h.

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 DIGITALE

Pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat, enregistrer leur relevé de compteur, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, émettre en ligne une réclamation ; les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	352 645 017	318 197 112	-9,8%

EDF propose aux clients de la concession 5 outils digitaux :

#1 L'espace client personnalisé : sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Plus de 12 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

#2 L'application EDF & MOI : grâce à cette application sur smart phone, les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

En 2016, l'application a fait l'objet de plus de 3 millions de téléchargements et d'environ 16 millions de visites.

#3 La solution e.quilibre : accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est une solution numérique qui permet de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

#4 Le T'Chat Réclamations : cette fonctionnalité permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

#5 La facture électronique : avec ce mode de facturation, le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et de consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	10 347 786	11 887 112	14,9%

Pour les clients non résidentiels

Sur le site edf.fr (rubrique « Entreprises »), des actions ont été mises en œuvre en 2016 pour améliorer et simplifier la qualité de service et de la relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

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

Plus d'un million de clients « Entreprises » bénéficient d'un espace Client et utilisent la complémentarité des canaux de contacts mis à leur disposition pour joindre EDF Entreprises et effectuer une demande (téléphone, courrier, courriel, web).

Parallèlement à la mise à disposition des nouveaux espaces Client, EDF a souhaité en 2016 interroger à nouveau ses clients sur leurs attentes et les solutions qui pourraient leur être utiles sur un smart phone en vue de prochaines améliorations.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

Le canal téléphonique

Le canal téléphonique offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local *via* des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients.

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de centres de relation clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) est à la disposition des clients relevant du Tarif de Première Nécessité (TPN).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	26 146 410	24 273 748	-7,2%

De plus, EDF met à disposition de ses clients un numéro d'appel dédié aux économies d'énergies, le 39 29 (prix d'un appel local + 5 cts €/minute) : les experts d'EDF répondent à toutes les questions des clients de manière personnalisée pour les conseiller au mieux sur les économies d'énergie à réaliser, pour les aider à trouver des solutions, et pour les

accompagner dans leur projet de rénovation.

En complément des canaux privilégiés, mentionnés ci-dessus, et de points d'accueil physique du fournisseur, EDF est également partenaire de très nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs. Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 190 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix-Rouge et d'autres associations agissant en proximité avec les clients, tels que : Unis-Cité, la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement) ou encore le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ).

EDF a assuré la présidence de l'Union nationale des PIMMS de juin 2012 à juin 2016.

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site *edf.fr* ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier : le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

L'ORGANISATION D'EDF POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DE SES CLIENTS SUR LE TERRITOIRE DU PAS DE CALAIS

Sur le périmètre de la concession de la FDE62, EDF met à disposition :

- Un Directeur Développement Territorial, Rémy VERGRIETE , à l'écoute des demandes de l'autorité concédante, au plus près du territoire
- Une référente Concession, Ségolène BIVIGLIA, en appui du Directeur Développement Territorial
- Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises et collectivités locales pour leur apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes.
- Une équipe « Service Clients » en charge de l'accueil et de la gestion de contrat des clients Tarif bleu non résidentiels (Entreprises et professionnels). Ces clients

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

disposent sur leur facture d'un numéro de téléphone unique pour joindre le Service Clients (0 810 333 668). Ils sont accueillis par des conseillers salariés d'EDF localisés majoritairement à Lille, chargés de gérer les contrats tarif Bleu non résidentiels et d'assurer en totalité les relations avec l'opérateur de réseau ENEDIS. Nos conseillers ont un bon niveau de connaissance des processus plus ou moins complexes dont les entreprises ont besoin pour exercer leur activité, l'objectif étant de les satisfaire en répondant à leurs attentes et en les accompagnant dans leur projet.

- Un réseau de 40 centres de relation clients (CRC) implantés en France, dont 6 sur Nord-Ouest (Lille, Marcq-en-Baroeul, Marly, Amiens, Rouen et Le Havre), fonctionnant en maillage sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, disponibles pour répondre aux demandes des clients Tarif Bleu résidentiels du lundi au samedi de 8h à 20h au 09 69 32 15 15. Symbole de l'engagement d'EDF au service de ses clients, EDF a obtenu, pour la 2^{ème} année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprise de service ».
- Pour accompagner nos clients les plus fragiles, une équipe de conseillers Solidarité chargés de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en situation de précarité énergétique ainsi qu'un correspondant Solidarité, Michel MARIEL, dédié au département du Pas de Calais et en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, associations, structures de médiation sociale)- cf. notre article en 4.2 «Accompagnement social des clients»



Les structures de médiation sociale partenaires d'edf sur le territoire Nord Ouest

EDF noue des partenariats avec des Structures de Médiation Sociale (SMS), structures mutualisées entre les grands acteurs du service au public, qui permettent d'asseoir une présence territoriale et de recréer du lien avec les clients en difficulté.

- Sur le territoire Nord-Ouest, EDF est ainsi partenaire d'un réseau de **11 structures de médiation sociale (29 sites)**

Les médiateurs au sein de ces structures sont disponibles pour **renouer le contact avec les familles en situation de précarité**, pour faciliter les démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie, pour trouver des solutions au paiement de leurs factures ou encore donner des conseils en économie d'énergie

EDF confie à ses structures partenaires une mission de médiation auprès de clients identifiés

en difficulté, accompagne les médiateurs (information autour de sa politique solidarité, plans d'apurement, adéquation des tarifs aux besoins des clients) ou intervient lors des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie au moyen d'outils ludo-pédagogiques, par exemple, tels que le jeu « Mon appart, ma conso »

Sur le territoire du Pas-de-Calais, EDF est ainsi partenaire de 3 Structures de Médiation Sociale des réseaux FACE et UNPIMMS :

- Le PIMMS Artois Gohelle qui accueille les habitants du territoire au sein de ses 5 points d'accueil (Arras, Libercourt, Lens, Bruayla-Buissière et un point d'accueil mobile)
- Le réseau FACE Calaisais avec 3 points d'accueil appelés PSP (Point Services aux Particuliers) situés dans la ville de Calais (Boulevard Jacquard, rue Bamako et rue Edouard Manet)
- Le réseau FACE Audomarois avec un point d'accueil situé 7 Ter rue Sainte-Barbe à Saint-Omer

Les implantations d'EDF Commerce sur le territoire Nord Ouest



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

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 a élaboré et rendu publique en 2016 **une charte d'utilisation des données** qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.

Cette charte exprime l'éthique d'EDF dans la gestion de ces données. Elle s'articule autour de 4 axes :

- **l'information** des clients sur la finalité des traitements de leurs données à caractère personnel ;
- **la pédagogie** pour aider les clients à comprendre l'usage qui peut être fait de leurs données ;
- **la sécurité** avec un contrôle d'EDF dans l'accès aux données à caractère personnel ;
- **la responsabilité** avec un personnel sensibilisé et la désignation d'un correspondant Informatique et Libertés au sein d'EDF.



La charte est consultable sur le site internet d'EDF :

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF_Charte_Usage_Donn%C3%A9es_Jan%202016.pdf

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 sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par les services de R&D d'EDF. Il fait régulièrement l'objet de mise à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs.

Chaque mise en service fait l'objet d'un tel conseil. En relation courante, ce dernier permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s) (en particulier du point de vue de la puissance et de la formule tarifaire d'acheminement- FTA à souscrire).

Pour aller plus loin :

- 10% des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- 9 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- près de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client. Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

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

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	71 609	64 057	-10,5%

« E.QUILIBRE », LA SOLUTION DIGITALE D'EDF POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS PARTICULIERS

e.quilibre est la solution digitale 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* lui permet également de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celle de foyers similaires*, ou encore à celle des foyers les plus économes afin d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part). Il a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

* Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants et dans la même zone climatique.



Pour aller plus loin : 1 million, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution e.quilibre au 31 décembre 2016 (donnée nationale).



La solution e.quilibre sur edf.fr :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- sur internet : depuis le nouveau site particulier.edf.fr, les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (*cf. supra*) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

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

L'appli « Éco-Gestes » est à la disposition des clients qui souhaitent réduire leur consommation énergétique. Ces derniers accèdent ainsi à des conseils pratiques et peuvent créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

3.5. La facturation

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

LES MODALITÉS DE FACTURATION

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	380 384	372 680	-2,0%
Nombre de clients facturés bimestriellement	147 190	133 895	-9,0%

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à 6 mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	-	1 350 307	-
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	182 668	176 523	-3,4%
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	925	34 967	-

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

Dès lors que le compteur Linky™ est installé et est communicant, EDF peut établir des factures sur index réel. L'accompagnement des clients concernés par le déploiement des compteurs Linky™ est décrit en 1.2.

La facturation électronique

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace client, 24h/24 et 7j/7. Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	72 398	88 669	22,5%

**NOU
VEAU**

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2016
Nombre de clients facturés annuellement*	6 030
Nombre de clients facturés bimestriellement	32 723

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

2016

Nombre total de factures émises	246 068
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	3 503
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	11 893

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

2016

Nombre de clients bénéficiaires	577
---------------------------------	-----

Avec ce mode de facturation, les factures sont mises à la disposition du client sous format électronique (reconnues comme originales par l'administration fiscale) sur son espace client sécurisé en remplacement du support papier. Elles sont disponibles 24h/24, 7j/7 et archivées pendant 3 ans sur l'espace Client.

Nota : En facturation papier, une copie de la facture envoyée par courrier postal au client est disponible au format PDF sur son espace Client.

Dématérialisation des factures

Depuis le 1er janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie ses factures de manière dématérialisée à toutes les administrations publiques (État, collectivités locales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France.

Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

EDF met à la disposition des clients non résidentiels *un bilan annuel* : ce document, établi une fois par an, donne une vision synthétique et détaillée, par site desservi du client, des consommations et des montants facturés sur l'année antérieure, téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

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

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée (incluse dans le tarif réglementé de vente) à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel et que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur les tarifs sociaux, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide auprès des services sociaux, et dans l'attente de sa réception, dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau*. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	18 844	22 101	17,3%

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 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. »

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	230 532	204 487	-11,3%

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas des tarifs sociaux ou n'ayant pas perçu une aide versée par un fonds de Solidarité Logement dans les 12 derniers mois : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA ;
- hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	2 181	2 632	20,7%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 857	2 539	36,7%

Les clients de la concession en situation de coupures pour impayés

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	17 130	19 079	11,4%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	4 089	3 573	-12,6%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	23,9%	18,7%	-21,5%

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

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de résiliations	2 167	1 655	-23,6%

Les clients de la concession en situation de coupure effective réalimentés au titre de la trêve hivernale

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1^{er} novembre) les clients en situation de coupure effective.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	-	801	-

Nota : L'indicateur ci-dessus a été ajusté pour le CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

3.6. Le traitement des réclamations

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- un tiers des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles...) ;
- deux tiers des cas relèvent d'autres problématiques (comptage, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation...).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, sur internet (formulaire et tchat) et par courrier.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone et 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.

Ainsi, sur l'année, 336 000 réclamations écrites (dont 188 000 par courrier et 148 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le Service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. S'agissant des canaux d'accès, il est précisé qu'EDF a créé, en 2016, une adresse électronique : serviceclient@edf.fr augmentant ainsi les possibilités de contacts pour les clients.

L'année 2016 est marquée par une stabilité du volume des réclamations au niveau national.

Cette stabilité peut s'expliquer par :

- la disparition des griefs relatifs à la régularisation tarifaire (*cf.* 2.1) ;
- la poursuite du mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur ;
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

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

**NOU
VEAU**

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

Pour la première fois cette année, EDF communique également les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)

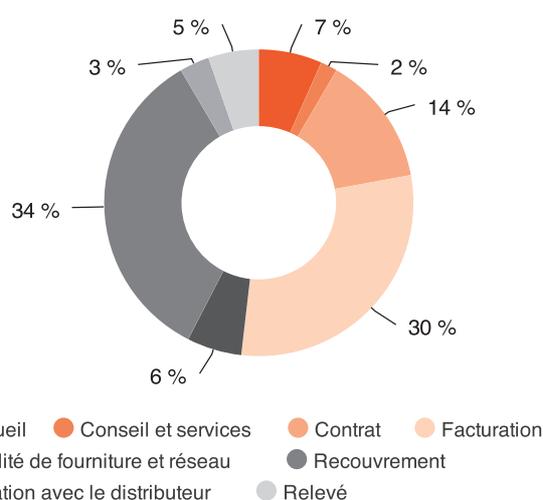
	2015	2016	Variation (en %)
Courrier	5 069	3 552	-29,9%
Internet	-	2 981	-

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)

	2015	2016	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours*	95,7%	94,7%	-1,0%

* Courrier et internet pour l'année 2016.

RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES* 2016



* Courrier et internet.

Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



Les clients ont par ailleurs la possibilité de solliciter le Médiateur national de l'énergie (MNE).

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de l'amélioration des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2016 :

Plus de 45% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation.

Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers.

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

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit, depuis plus de 30 ans, une politique dédiée à ses clients en situation de précarité.

C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

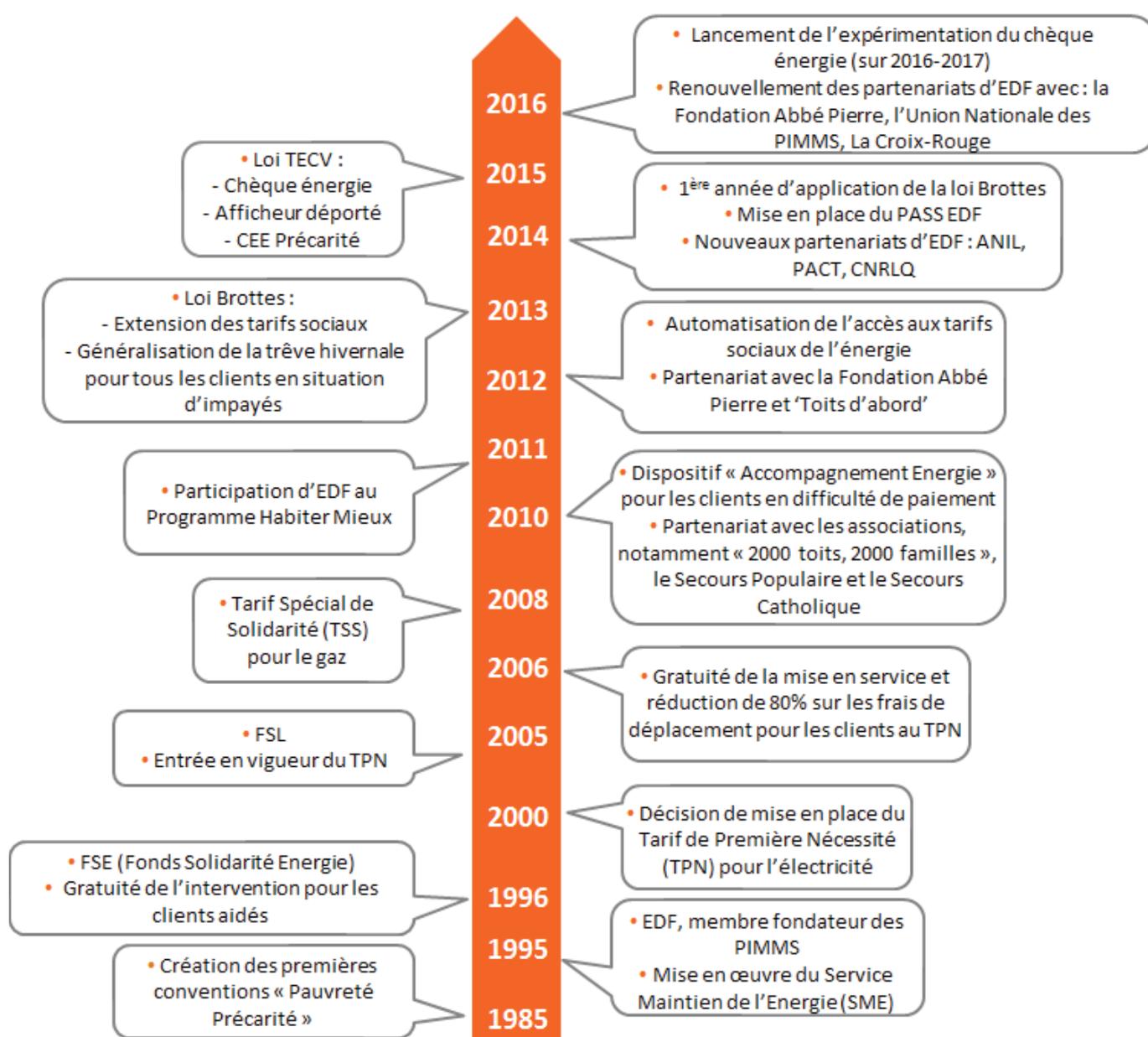
Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

EDF et la solidarité envers les clients en situation de précarité : un engagement depuis plus de 30 ans



4.1. L'aide au paiement

EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 23 millions d'euros. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation via la CSPE dans la limite de 20% des charges de mise en œuvre du TPN.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante.

EDF ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2016 (chiffres nationaux) :

- EDF contribue à hauteur de 22,3 millions d'euros aux Fonds de Solidarité pour le Logement ;
- 160 200 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 76 400 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,3 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF participe à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF met en œuvre cette expérimentation depuis mai 2016 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

EDF prend en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires, ainsi que les attestations reçues et exploitables pour mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation.

L'expérimentation se poursuit en 2017, et un bilan est prévu avant généralisation.

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département. Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec le gestionnaire du fonds.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département du Pas-de-Calais.

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2015	2016	Variation (en %)
Département	860 000	810 000	-5,8%

En effet, EDF a participé au financement du FSL dans le département du Pas-de-Calais pour la mise en œuvre d'actions curatives visant les impayés d'énergie à hauteur de 700 000 €. A cette participation s'ajoute une dotation de 110 000 euros versée au titre d'actions préventives comme :

- L'action énergie territoire qui consiste à accompagner socialement et techniquement 128 ménages en situation de précarité énergétique
- L'action « mettons toutes nos énergies pour maîtriser nos énergies » animée par le CCAS de Carvin
- Les permanences et visites à domicile par SOLIHA (Solidaires pour l'Habitat) des ménages en précarité énergétique sollicitant le FSL.

EDF a baissé sa contribution au titre des actions curatives de 60 000€ par rapport en 2015 suite à une sous-utilisation des fonds à hauteur de 88.5% mais a réinjecté 10 000€ en contribution préventive afin de renforcer la mise en œuvre d'actions en faveur de la maîtrise de la demande d'énergie.

4.2. L'accompagnement social des clients

EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et les orientent, si besoin, vers les services sociaux.

Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent une démarche incluse dans le tarif réglementé de vente, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les coupures pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite par les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés : EDF va au-delà, en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1^{er} novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie ou d'une aide du FSL, EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau : répartis géographiquement sur tout le territoire pour être au fait des spécificités de chaque département, ils travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des conseils départementaux, des CCAS et CIAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

Avec ces partenaires, ils examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

Un outil digital proposé par EDF : le Portail d'accès aux services solidarité d'EDF

Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter leurs échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :

- de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;

- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d’instruction ;
- d’être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Une page d'accueil commune aux travailleurs sociaux et aux conseillers Solidarité (accès sécurisé)

DEUX ESPACES DISTINCTS

Le travailleur social



- Dépose ses demandes d'aide en ligne en remplissant les formulaires correspondants,
- Suit l'état d'avancement de l'ensemble de ses demandes,
- Reçoit les dernières actualités liées à la solidarité,
- A accès à une rubrique « Informations pratiques » sur les dispositifs Solidarité.

Le Conseiller Solidarité



- Traite les nouvelles demandes arrivées sur le portail et informe le travailleur social de leur prise en charge,
- Suit l'état d'avancement des autres demandes en cours,
- Visualise les actualités et informations pratiques en ligne.

L'enquête de satisfaction, réalisée par EDF en 2016 auprès des travailleurs sociaux, a permis de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du PASS :

- les travailleurs sociaux inscrits au portail l'utilisent à 71% ;
- près de 4 inscrits sur 10 l'utilisent de façon systématique (entre 70 et 90% des demandes) ;
- pour 96% des utilisateurs, le dépôt est jugé rapide.

Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité, répartis sur tout le territoire et chacun en charge de trois ou quatre départements, portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.

Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en

étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS et 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.

Ils assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

L'ACCOMPAGNEMENT D'EDF DANS LA RÉGION NORD OUEST...

Dans la région Nord Ouest, l'équipe Solidarité d'EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour accompagner et aider les personnes en situation de précarité et faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale :

- 5 Correspondants Solidarité répartis sur le territoire sont en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, CCAS, associations, structures de médiation sociale)
- 33 Conseillers Solidarité sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique

Un accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (**0 810 810 112**) ainsi qu'un portail internet, le PASS (**pass-collectivites.edf.com**) sont dédiés à nos partenaires de l'accompagnement social

En 2016, EDF a développé l'utilisation de ce portail afin de favoriser les échanges entre travailleurs sociaux et le service Solidarité d'EDF. Le PASS a été déployé auprès des travailleurs sociaux sur l'ensemble du territoire Nord Ouest

En 2015, 6 000 demandes de travailleurs sociaux étaient traitées via le portail PASS. En 2016, c'est plus de 10 000 demandes qui ont été satisfaites, avec un délai moyen de réponse inférieur à 48h. Le portail devient ainsi le 2^{ème} moyen de contact entre EDF et les travailleurs sociaux après le canal téléphonique.

EDF poursuit son développement en renforçant la sécurité des données transmises et en s'appuyant sur les suggestions d'amélioration transmises par les travailleurs sociaux. A travers l'enquête de satisfaction réalisée en 2016 auprès des travailleurs sociaux, ceux-ci se sont déclarés satisfaits par cet outil qui les aide à anticiper l'obtention des informations nécessaires au montage des dossiers.



EDF Solidarité Nord Oest : Quelques chiffres clés en 2016

- **60 531** demandes d'aides des travailleurs sociaux reçues par nos conseillers solidarité
- **9 991** familles clientes d'EDF aidées via le FSL
- **2 755** personnes sensibilisées aux économies d'énergie
- **11** partenariats avec des structures de médiation sociale, soit **29** implantations sur le territoire (Réseaux PIMMS, INTERFACES, FACE ; associations APEMIS et PRIM'TOIT)

EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) et de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

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

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, le Secours Populaire Français, l'Association nationale pour l'information sur le logement (ANIL), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et son programme « Médiaterre », l'Anah et son programme Habiter Mieux (cf. *infra*).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS sont présents sur le territoire national (à fin 2016).

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et la tarification sociale de l'énergie.

Autre illustration de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS depuis 20 ans, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

- En organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...).
- En élaborant et mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre

les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; ainsi le jeu MonAppart'MaConso, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.

> En créant des habitats itinérants tels que Mon Appart Eco-Malin : conçu et réalisé en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, il s'agit d'un logement ludo-pédagogique itinérant illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, et la qualité de l'air intérieur.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour être acteur de ses consommations et s'approprier les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils éco-gestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- l'animation des personnes : rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

> En proposant la caravane des énergies : le concept repose sur une semaine d'animations visant la sensibilisation et la mobilisation des acteurs d'un territoire aux causes et conséquences de la précarité énergétique. Cette animation prend la forme d'expositions itinérantes sur la maîtrise de l'énergie, de tables rondes pour favoriser l'échange des pratiques et de la mise à disposition de fiches pratiques sur plusieurs thèmes, notamment : les éco-gestes, les aides disponibles, les contacts locaux ou encore les vignettes énergie des appareils électroménagers.

> En contribuant à faire émerger de nouvelles idées d'innovation simples, efficaces et frugales répondant directement aux besoins des clients en situation de précarité énergétique : ainsi, à l'initiative de la R&D d'EDF, des équipes Solidarité nationales et régionales d'EDF ainsi que des équipes de terrain de structure de médiation sociale, ont été conviées à participer pendant deux jours, en février 2016, à un séminaire de créativité sur le thème : « Innovation frugale et précarité énergétique ». Les deux facteurs de succès de telles initiatives : l'originalité des méthodes proposées et la diversité des profils présents (designers, ingénieurs, managers, correspondants Solidarité, médiateurs...).

Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2016 :

- 670 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;
- 17 500 travailleurs sociaux sont inscrits sur le PASS et plus de 92 000 demandes ont été traitées en 2016 ;

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

- plus de 11 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 83 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 6 900 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

UNE ACTION CONCRETE MENEÉ DANS LE TERRITOIRE : EDF ET LE CCAS DE SAINT NICOLAS LEZ ARRAS COLLABORENT POUR PROPOSER UN ATELIER SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Dans le cadre de leur partenariat, EDF et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Saint Nicolas lez Arras ont mis en place, en janvier 2016, un atelier visant à sensibiliser le public aux économies d'énergie. Cette action a été initiée par Anne Caroline RATAJCZAK, Vice-présidente du CCAS et Adjointe au maire et s'est déroulée à l'espace Chanteclair.

Au cours de l'atelier, les participants ont été très attentifs aux explications, conseils et astuces donnés par Michel MARIEL, Correspondant Solidarité à EDF, pour comprendre sa consommation d'électricité et de gaz, savoir lire sa facture, vérifier la consommation facturée avec l'indication des compteurs ou encore appliquer des éco-gestes au quotidien. A la fin de la rencontre, les participants ont reçu un kit d'économie d'énergie, à utiliser au quotidien, comprenant des ampoules basse consommation, un bloc multiprise, un thermomètre etc.

Aurélien HAUPECOEUR,
Conseillère Solidarité à
Marcq-en-Barœul, au
CCAS de Lens, lors d'une
réunion sur la maîtrise
de l'énergie.



En 2016, EDF Solidarité Nord Ouest a ainsi animé 45 réunions, sur le territoire du Pas-de-Calais, qui lui ont permis de sensibiliser 623 participants et d'offrir 316 LBC (Lampes Basse Consommation) ou LED. Retour en détail sur l'année 2016 :

Janvier :

- CCAS de St Nicolas les Arras (avec remise de 20 kits EDF)
- Soliha à Aire sur la Lys
- LTO Habitat à Hersin Coupigny
- LTO Habitat à Blangy/Ternoise
- MJEP à Isbergues
- CCAS de Calais
- MDS de Liévin

Février

- Unis Cité antenne de Lens
- CCAS de Coulogne
- CSCI à Aire sur la Lys
- MJEP à Isbergues

Mars :

- CCAS de Grenay
- CCAS de Loison sous Lens
- ID Formation à Saint Omer
- EPICEA à Boulogne sur Mer
- CCAS de Calais
- CCAS de Sallaumines
- MAHRA CHRS à Calais
- ID Formation à Saint Omer

Avril :

- ID Formation à Noyelles Godault
- CCAS de Lens
- Forum logement des jeunes à St Martin Les Tatinghem

Mai :

- CCAS de Calais
- Village Famille à Liévin

Juin :

- CCAS de Calais
- LTO Habitat à Lillers

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

Juillet :

- CCAS de Loison sous Lens
- LTO Habitat à Bruay la Buissière

Septembre :

- CCAS de Grenay
- CCAS de Saint Omer
- CCAS de Calais
- CSCI à Aire sur la Lys

Octobre :

- CCAS de Saint Omer
- Secours Catholique à Vimy
- CCAS de St Nicolas les Arras

Novembre :

- LTO Habitat à Libercourt
- CCAS de Sallaumines
- CCAS de Calais

Décembre :

- CCAS de Saint Omer
- Resto du Cœur à Saint Omer
- CCAS de Lens
- MJEP à Isbergues
- Secours Catholique à Saint Omer
- ID Formation à Noyelles Godault
- ID Formation à Lens

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de logement social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre montant de charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de développement durable.

Conformément aux solutions proposées par le système des certificats d'économies d'énergies (CEE) mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues.

Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les 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 s'est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT

EDF est partenaire du programme Habiter Mieux depuis 2011 et poursuit son partenariat pour la période 2016-2017 aux côtés de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), d'Engie et de Total.

Coordonné par l'Anah, ce programme a pour objectif d'apporter une aide financière aux ménages en situation de précarité énergétique afin qu'ils puissent financer des travaux de rénovation énergétique dans leur logement comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Le programme Habiter Mieux a permis de rénover 40 726 logements en 2016. Depuis sa relance en 2013, le programme a permis d'aider près de 200 000 ménages à réaliser des travaux leur permettant de sortir durablement de la précarité énergétique.

L'implication d'EDF se traduit par ses actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière d'EDF de 60,5 millions d'euros pour la période 2016-2017.

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION ABBÉ PIERRE

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre s'est inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits – 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, depuis 2012, dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

L'arrêté du 6 juillet 2016 a validé le programme « Toits d'abord » comme programme de réduction de la consommation énergétique des ménages en situation de précarité énergétique.

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique. L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

Il vise à produire 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations.

La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat jusqu'à la fin 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».

4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

EN 2016, EDF FORME LES VOLONTAIRES MÉDIATERRE D'UNIS-CITÉ À LA MAÎTRISE DE LA DEMANDE D'ÉNERGIE AINSI QU'À SA POLITIQUE DE SOLIDARITÉ, ET LES ACCOMPAGNE TOUT AU LONG DE LEUR SERVICE CIVIQUE

Unis-Cité propose aux jeunes de 18 à 25 ans de se mobiliser à travers des projets de solidarité, durant 6 à 9 mois, auprès de différentes associations. Ainsi, les volontaires MédiaTerre d'Unis-Cité accompagnent sur la durée des familles issues de quartiers de l'habitat social, afin de faire évoluer leurs comportements vers un mode de vie de plus en plus « vert » et écoresponsable.

EDF s'engage avec les jeunes en les formant à la maîtrise de l'énergie et à sa politique Solidarité, puis en les accompagnant dans leurs missions de service civique, tout au long de l'année. Dans la région Nord Ouest, Delphine DECAUDAIN, Correspondante Solidarité à EDF, a contribué à la session 2016 à travers une journée de formation, le 23 février, auprès des jeunes en service civique.

EN 2016, EDF DÉVELOPPE SES PARTENARIATS AVEC LES CCAS DU PAS-DE-CALAIS

Au cours de l'année 2016, EDF a signé de nouvelles conventions de partenariat avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) de Frévent et Verquin. L'énergéticien a également renouvelé celles qui existaient déjà avec les CCAS de Béthune et de Lens.

Les actions de solidarité requièrent l'alliance de compétences et de volontés. C'est pour cette raison qu'EDF et les CCAS unissent leurs efforts pour permettre aux foyers aux revenus modestes ou rencontrant de graves difficultés financières de mieux maîtriser leur consommation d'énergie.

A travers ce partenariat, EDF s'engage à mettre en place des animations sur les thématiques relatives à la maîtrise de l'énergie ainsi qu'à apporter ses conseils sur l'amélioration de la performance énergétique aux membres du CCAS. L'énergéticien partage son expertise aux habitants des différentes communes avec la volonté de leur permettre de connaître les différents dispositifs et procédures d'aide en matière d'énergie, de bénéficier de plans d'apurement plus souples et adaptés et, en situation de précarité, d'actions de prévention permettant la maîtrise des consommations.

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



Désormais dans le Pas de Calais, EDF est partenaire de 16 CCAS :

- Auchel, Béthune, Billy-Montigny, Calais, Frévent, Givenchy en Gohelle, Haisnes, Harnes, Houdain, Lens, Le Touquet Paris Plage, Liévin, Ruitz, Sains en Gohelle, Saint Nicolas lez Arras et Verquin

Des projets de convention sont en étude avec les communes d'Arras, Boulogne sur Mer, Douvrin, Leforest, Marles les Mines, Roquetoire, Saint-Omer et Wingles

JEUDI 9 ET VENDREDI 10 JUIN 2016 : EDF COMMERCE NORD OUEST PARTICIPE, POUR LA PREMIÈRE FOIS, AU CONGRÈS ANNUEL DE L'ANCCAS (ASSOCIATION NATIONALE DES CADRES COMMUNAUX DE L'ACTION SOCIALE)

L'ANCCAS regroupe près de 400 directeurs de CCAS et cadres communaux exerçant une fonction de responsabilité dans le champ de l'action sociale communale. Cette année, l'ANCCAS organisait son congrès annuel à Amiens, sur le territoire Nord-Ouest.

EDF a profité de cet échange pour présenter sa politique Solidarité mais aussi expliquer les actions de prévention possibles et donner des renseignements sur les tarifs sociaux ainsi que sur le chèque énergie. Les cinq Correspondants Solidarité du Nord-Ouest – Michel MARIEL, Delphine DECAUDAIN, Jean-Yves SYBILLE, Eric BIENAIME et Thierry LECAT, se sont relayés pour tenir un stand EDF Solidarité, durant les deux jours de congrès.



Stand EDF Solidarité au congrès de l'ANCCAS

EN 2016, EDF A POURSUIVI SES ACTIONS DE MÉDIATION SOCIALE ET DE SOLIDARITÉ, EN LIEN NOTAMMENT AVEC :

- **Les Centres Communaux d'Action Sociale** (cf. nos articles «CCAS du Pas-de-Calais» et «Atelier économies d'énergie avec le CCAS Saint-Nicolas lez Arras»)

- **Le Conseil Départemental du Pas de Calais :**

- Participation aux pré-commissions FSL sur les 9 territoires du département
- Participation aux réunions sur l'expérimentation du chèque énergie
- Participation au comité des financeurs du FSL
- Participation aux réunions d'évaluation du PDALHPD
- Participation à la commission départementale FSL
- Participation et soutien au projet des Familles à Energie Positive
- Rencontre de la Maison de Département Solidarité de St Omer
- Rencontre de la Maison de Département Solidarité de Bully les Mines

- **Les structures de médiation** (cf. notre article sur les Structures de Médiation Sociale à Nord Ouest)

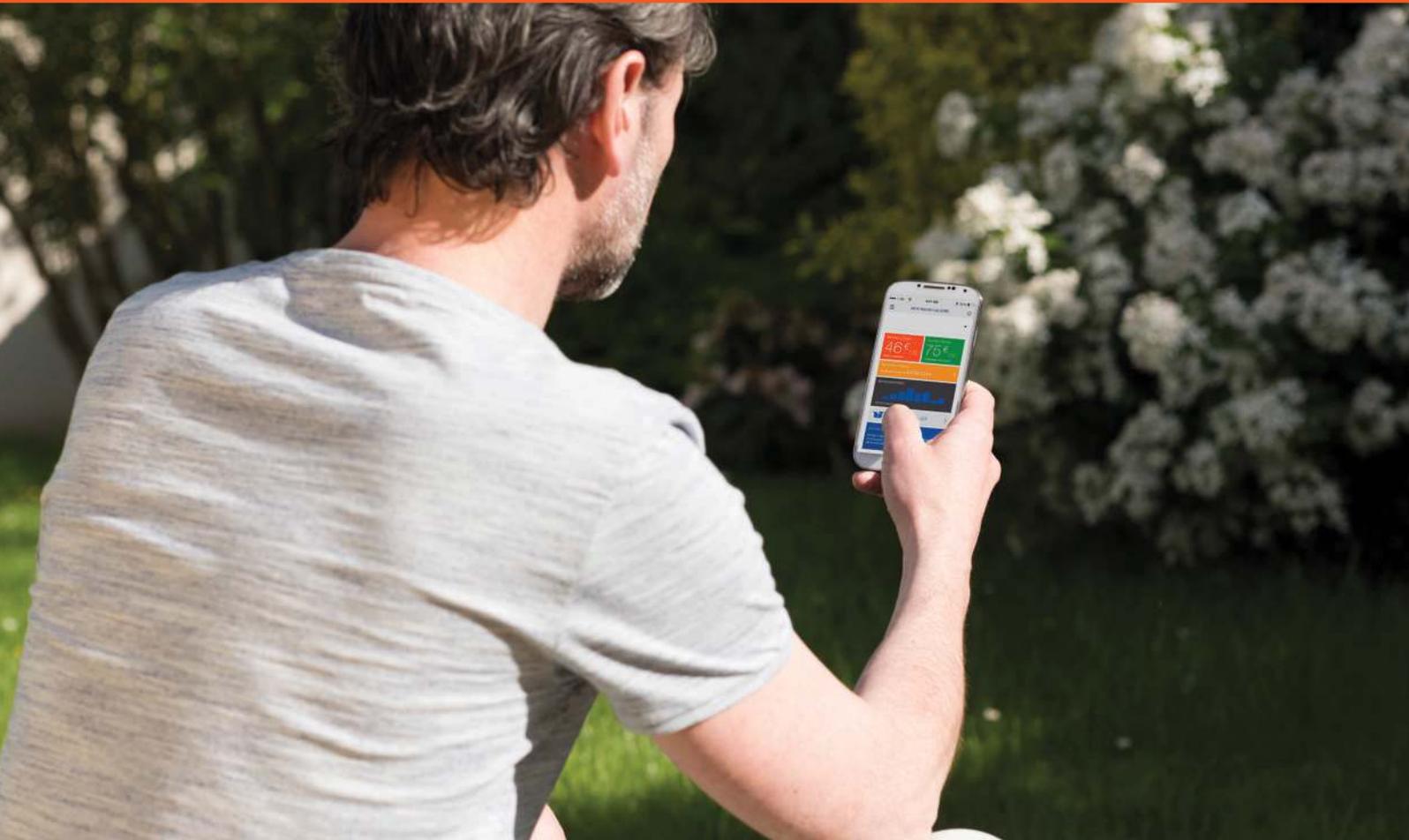
- Animation et suivi du PIMMS sur les sites de Libercourt, Arras et Lens
- Animation et suivi du PSP de Calais (FACE)
- Animation et suivi du PSP de Saint Omer (FACE),

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

- Participation aux Conseils d'Administration du PIMMS Artois Gohelle et des PSP de Calais et Saint Omer
- Participation à l'Assemblée Générale du PIMMS Artois Gohelle et de FACE Calais
- Inauguration du PIMMS de Bruay la Buissière, nouveau point d'accueil du PIMMS Artois Gohelle

- Et d'autres partenaires :

- Conférence de presse auprès de « La semaine du Boulonnais » sur la fin de la trêve hivernale
- Préparation forum logement avec la mission locale de Saint Omer
- Préparation des différentes actions de Maitrise de la Demande d'Energie avec le bailleur LTO Habitat
- Participation à l'Assemblée Générale de Point Passerelle Nord de France
- Participation à l'Assemblée Générale de l'UDCCAS à Bruay la Buissière
- Participation à la formation et au comité de pilotage : Unis Cité Lens
- Animation de 2 rencontres avec les associations de consommateurs du Nord Pas de Calais (juin et novembre)
- Participation aux réunions sur la charte « Entreprises et Quartiers »
- Participation au congrès de l'ANCCAS à Amiens
- Participation et animation de la table ronde sur le chèque énergie avec l'URIOPSS et le CD62
- Participation au 2ème congrès des maires du Pas de Calais à Artois Expo à St Laurent Blangy
- Rencontre du CPIE villes de l'Artois



5. Les éléments financiers de la concession

**NOU
VEAU**

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, des éléments financiers liés à l'exploitation de la concession à compter du présent exercice 2016 (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, stipule qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer :

- 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.

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients	527 424
Énergie facturée (en kWh)	2 695 788 243
Recettes (en €)	277 817 129

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

2016

Nombre de clients	42 577
Énergie facturée (en kWh)	538 073 202
Recettes (en €)	54 735 612

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires dépendent notamment des tarifs réglementés de vente qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

2016

Tarif Bleu résidentiel	1 423 734
Tarif Bleu non résidentiel	312 652

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.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit une baisse en 2017 des coûts commerciaux récurrents du Tarif Bleu, dans un souci de maintien de la rentabilité et en lien avec une digitalisation accrue de la relation client.

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

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

du contrat du client ;

- 50% des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016
Au prorata du nombre de clients*	20,014%
Au prorata du volume facturé**	20,561%

* Il s'agit du nombre de clients de la concession TB résidentiel rapporté au nombre de clients TB 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 TB résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au TB résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016
Au prorata du nombre de clients*	12,914%
Au prorata du volume facturé**	19,271%

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)

	2016
Tarif Bleu résidentiel	28 884
Tarif Bleu non résidentiel	5 031
Tarif Bleu Total	33 915




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

- | | |
|---|------------|
| 1. Les clients de la concession | 184 |
| 2. Interlocuteurs et contacts chez EDF | 186 |

1. Les clients de la concession

La concession compte des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un tarif Jaune ou Vert, objet de la présente annexe. Les exigences de protection des données client peuvent conduire à masquer certaines valeurs ('s' pour 'secrétisé' en lieu et place de la valeur, au sens du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016).

Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions et hors taxes.

1.1. Clients au Tarif Jaune

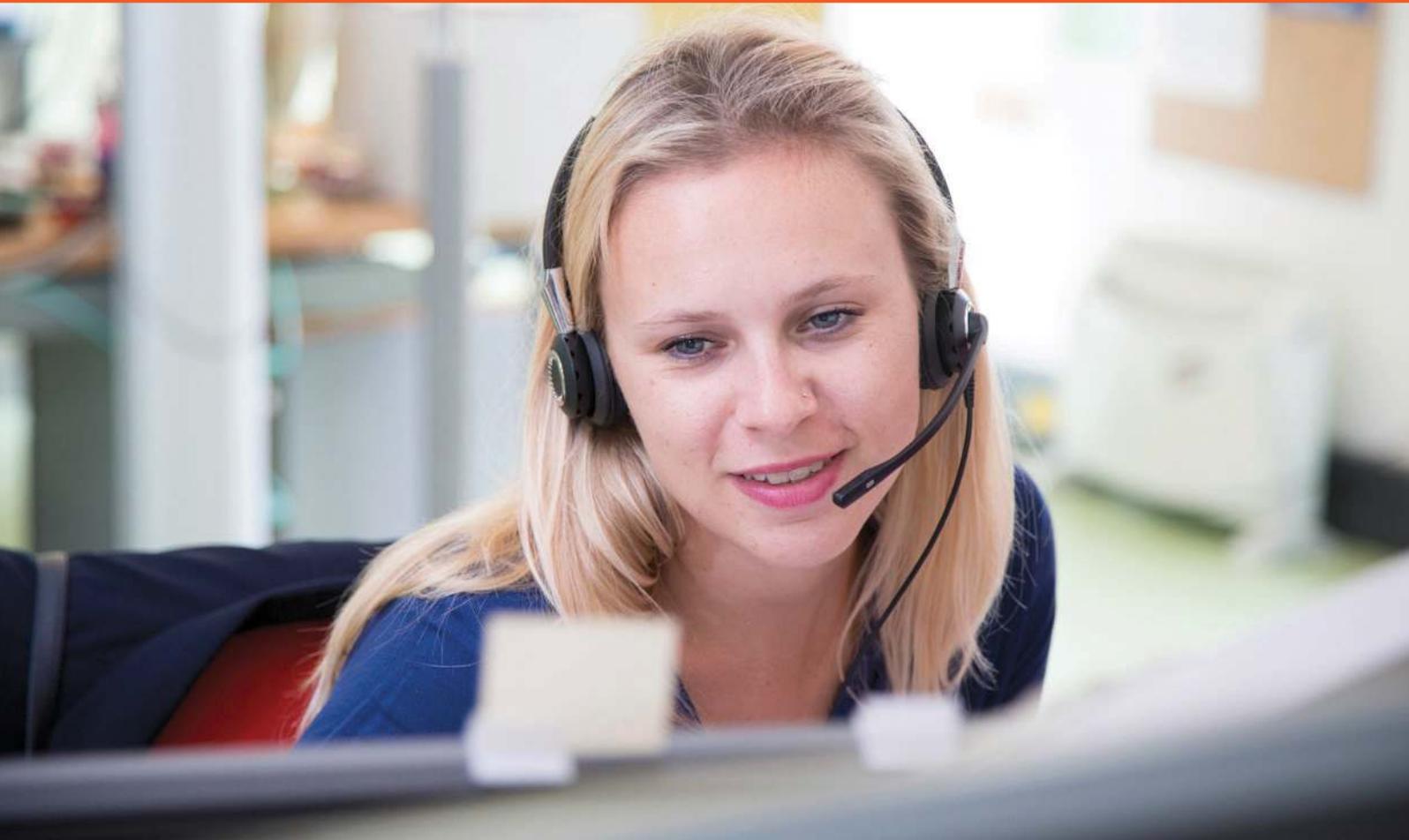
TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	2 817	123	-95,6%
Énergie facturée (en kWh)	633 057 497	4 485 788	-99,3%
Recettes (en €)	59 056 328	439 199	-99,3%

TARIF JAUNE (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	2 744	123	-95,5%
Nombre de clients - EJP	73	0	-100,0%
Énergie facturée (en kWh) - Base	610 355 034	4 485 788	-99,3%
Énergie facturée (en kWh) - EJP	22 702 463	0	-100,0%

1.2. Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients	769	94	-87,8%
Énergie facturée (en kWh)	1 086 172 559	2 434 377	-99,8%
Recettes (en €)	75 372 562	300 373	-99,6%

TARIF VERT (par option) (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation (en %)
Nombre de clients - Base	733	94	-87,2%
Nombre de clients - EJP	36	0	-100,0%
Énergie facturée (en kWh) - Base	973 621 549	2 434 377	-99,7%
Énergie facturée (en kWh) - EJP	112 551 010	0	-100,0%



2. Interlocuteurs et contacts chez EDF

2.1. Les interlocuteurs de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Nord Ouest met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :



Rémy VERGRIETE
Directeur Développement
06 99 24 45 31
remy.vergriete@edf.fr



Michel MARIEL
Correspondant Solidarité
06 69 61 83 45
michel.mariel@edf.fr

2.2. La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS (DMCP)

La 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 Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet (<http://www.edf.fr>) ;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de centres de relation clients (CRC) répartis sur tout le territoire métropolitain ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES (DMA)

Cette direction assure la relation contractuelle avec les clients « Entreprises » (clients professionnels multi sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec 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.

Des attachés commerciaux, dédiés aux entreprises, aux collectivités locales, leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

Deux sites internet sont également à disposition : edfentreprises.fr et edfcollectivités.fr.

Les numéros de téléphone sur votre département

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 <i>Service gratuit et prix d'un appel non surtaxé</i>	Les clients "Particuliers"	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 668 <i>Prix d'un appel local</i>	Les clients "Entreprises et Professionnels"	
0 811 333 668 <i>Prix d'un appel local</i>	Les clients "Entreprises ayant une activité de gestion immobilière" (SGI)	Déménagement, contrat, facture
03 45 81 36 68 <i>Prix d'un appel local</i>	Les clients "Collectivités locales et Bailleurs sociaux"	
0 810 810 112 <i>Prix d'un appel local</i>	Élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro dédié au chèque énergie (service et appel gratuits) : 0 805 204 805.

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

Les points d'accueil physique sur votre département / Boutiques EDF

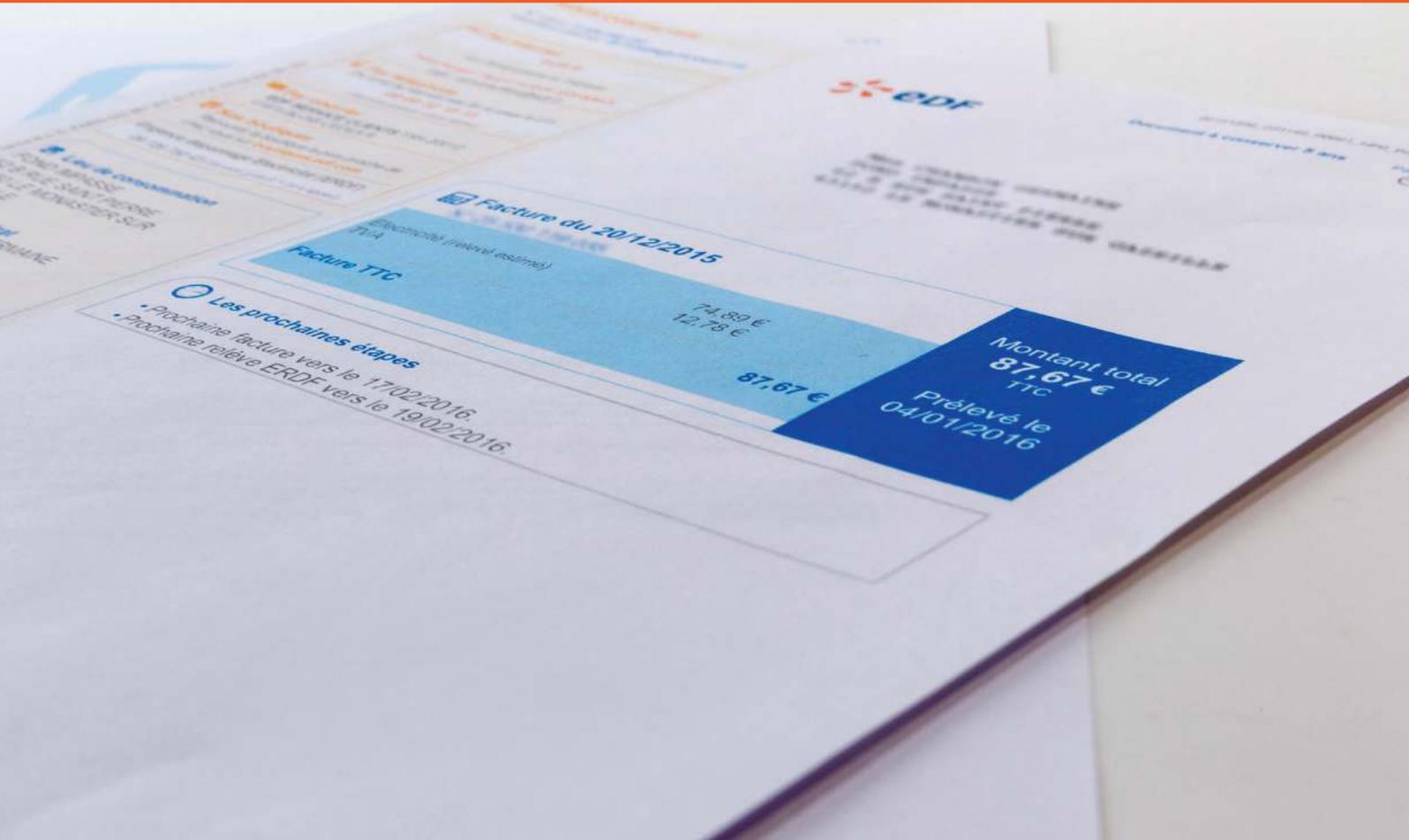
Boutiques	Adresse	Horaires
BETHUNE	49 rue Albert 1er, 62400 Bethune	Lundi : 14h-17h45 Mardi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Mercredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Jeudi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Vendredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Samedi : Fermée
CALAIS	63 rue de la commune de Paris, 62100 Calais	Lundi : 14h-17h45 Mardi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Mercredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Jeudi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Vendredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Samedi : Fermée
LIEVIN	7 Place Gambetta, 62800 Liévin	Lundi : 14h-17h45 Mardi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Mercredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Jeudi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Vendredi : 9h30-12h30 / 14h-17h45 Samedi : Fermée

Les points d'accueil physique sur votre département / Structures de médiation sociale

Type de SMS	Nom	Adresse
FACE	PSP Calais rue de Bamako	128 rue de Bamako, 62100 CALAIS
FACE	PSP Calais rue Paul Gauguin	14 rue Manet, appt 6 - bât M, 62100 CALAIS
FACE	PSP Calais boulevard Jacquard	102-104 boulevard Jacquard, 62100 CALAIS
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle / Arras	2 rue de Douai, 62000 ARRAS
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle / Libercourt	Place de la gare, 62820 LIBERCOURT
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle / Lens-Liévin	49 Place du général de Gaulle, 62300 LENS
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle / Bruay la Buissière	440 rue Christian et Honorat Bouillez, 62700 BRUAY LA BUISSIÈRE
FACE	PSP Saint-Omer	7 ter rue Sainte-Barbe, 62500 SAINT-OMER



MON APPART, MA CONSO



**COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ 2016**
FÉDÉRATION DÉ-
PARTEMENTALE
D'ÉNERGIE DU
PAS-DE-CALAIS

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : juin 2017
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr





PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

Compte-rendu d'activité 2016

**Fédération Départementale
d'Énergie du Pas-de-Calais**



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

LES CHIFFRES CLES DE LA CONCESSION

Pour mémoire : Installations de production à fin 2015 :

	Nombre	Puissance délivrée *
Total	5 829	766 120
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	5 699	26 127
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	87	639 837
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	5	434
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	38	99 722

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

1.3 LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA BIODIVERSITE

Opérations cofinancées entre ENEDIS, la FDE 62 et les communes concernées, au titre des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (Article 8 du cahier des charges de concession)

Communes	Localisation	Contribution Enedis en €	Contribution FDE 62 en €
ANNEZIN	Rue des Martyrs	62869	
ANNEZIN	Rue des Quatre Vents	15231	
AUBIGNY-EN-ARTOIS	Place du Marché	16786	
AUDRUICQ	Vieille Rue (Phase 3)	14972	
AUDRUICQ	Rue La Fontaine (Pour la FDE62 : Rue de la Fontaine T2 et Impasse Sentier de la Tombe)	12948	
BAPAUME	Rue des Casernes	5856	
BEUVREQUEN	Rue de la Mairie (Pour FDE62 : Rue de la Mairie & Rue Principale)	13138	
BEUVRY	Chemin du Halage	14416	
BEUVRY	Rue Jules Guesdes (T. F.)	15528	
BILLY-MONTIGNY	Rue du 8 mai 1945	39141	
BOULOGNE SUR MER	Rue de Bomarsud - Tranche Ferme.	30424	
BOULOGNE SUR MER	Rue de Bomarsud - Tranche Confectionnelle 1.	14019	
BOULOGNE SUR MER	Rue de la Flotille & Impasse Bonvoision	9415	
CAMIERIS	Rue Sainte Gabrielle	32460	

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

CAMIERS	Rue du Vieux Moulin	26279	
CAMIERS	Rue de l'Eglise, du Vieux Mont et Route d'Etaples (T1)	66113	
CARVIN	Rue Allende (Entre Rue Contour & Place de l'Eglise)	29145	
CHOCQUES	Rue Principale	66553	
COULOGNE	Abords du Carrefour du Pont de Coulogne (Phase 1) (Pour FDE62 : Pont de Coulogne)	27150	
COULOGNE	Abords du Carrefour du Pont de Coulogne (Phase 3)	13144	
COULOGNE	Remplacement Poste Type C.H.	24898	
DAINVILLE	Rue d'En Bas - Phase 1 (Nouvelle Affaire)	20634	
DROUVIN LE MARAIS	Rue de l'Eglise	13465	
ECUIRES	Rue du Marais Phase 1 (Pour FDE62 : Rue du Marais Phase 1 & Phase 2)	44575	
FOUQUIERES-LES-BETHUNE	Rue Salengro	17143	
FOUQUIERES-LES-BETHUNE	Rue Constant Bouxin	9774	
FOUQUIERES-LES-BETHUNE	Avenue des Anciens Combattants	19374	
FOUQUIERES-LES-LENS	Rue Camille Desmoulin & Emile Basly	63433	
FRESNICOURT-LE-DOLMEN	Hameau de Verdrel Tranche 1 Rue Salengro & Jean Moulin	51081	
FRUGES	RD93 Grand Rue	90549	
GRENAY	Rue Emile Basly (Pour FDE62 : Rues Emile Basly & Jules Guesde)	16935	
GUARBECQUE	Impasse de la Lampe	10565	
HELFAUT	Rue des Garennes	1899	
HAM-EN-ARTOIS	Rue de Lillers	31528	
HAUTE-AVESNES	Rue d'Acq	19767	
HERSIN-COUPIGNY	Rue Victor Hugo & Rue de Verdrel	32547	
HESDIGNEUL-LES-BOULOGNE	Rue du Pont de Briques	10733	
HUCQUELIER	Rue Jules Ferry	15833	
HULLUCH	Rue de la Rayère	89849	
LENS	Rue Hector Laloux	7671	
LE PORTEL	Rue du Maréchal Foch	14994	
LE -TOUQUET-PARIS-PLAGE	Rue de Metz (Entre la Rue des Oyats & la Rue Jean Monet)	25619	
LE -TOUQUET-PARIS-PLAGE	Rue de Bruxelles (Entre Rue de Moscou & Bvd Daloz)	30254	
LEFAUX	Chemin de la Motte	27382	
LESTREM	Phase 1 - Rue du Bourg & Rue des Briquetteries	15785	
LIBERCOURT	Boulevard Allende Tranche 3 (CAHC)	15908	
LIBERCOURT	Boulevard Allende Tranche 3 (Commune)	8788	
LIBERCOURT	Rue Ringeval	34303	
LONGUENESSE	Avenue Clemenceau Tranche 3	20330	
MARCONNE	Rue des 3 Fontaines	54733	
MARCK EN CALAISIS	Rue de Bretagne	2721	

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

MARQUISE	Rue de L'Eglise	10573	
MONTIGNY-EN-GOHELLE	Boulevard du Barlet	33776	
NIELLES LES CALAIS	Rue du Pont de Nielles, Rue de L'Eglise & Route de Saint-Tricat	50437	
NOYELLES SOUS LENS	Rue Joseph Hay (& de Courtaigne pour la FDE62)	16418	
PEUPLINGUES	Chemin de Vendôme (& Lotissement des 3 Cheminées pour Enedis)	12497	
POLINCOVE	RD 218 & RD 219 E1	8711	
ROUVROY	Rue du Général de Gaulle	18713	
SAINT-ETIENNE-AU -MONT	Rue Jules Ferry	14225	
SAINT-FOLQUIN	Rue du Clair Marais : Tr 2 = TF	26959	
SAINT- JOSSE	Place de L'Eglise -Tranche 1 (Désignée par FDE62 : "Place de la Mairie")	29394	
SAINT-LAURENT-BLANGY	Rue Pasteur, Jaurès & Zola	15986	
SAINT-OMER	Rue de Longueville	14134	
SAMER	Avenue du Général de Gaulle (FDE62 : Tr 2)	13093	
SERVINS	Impasse du Four	20980	
TILLOY-LES -MOFFLAINES	Rue d'Arras	36410	
VERQUIN	Rue du 4 Septembre	2480	
VERTON	Rue de la Laiterie	6557	

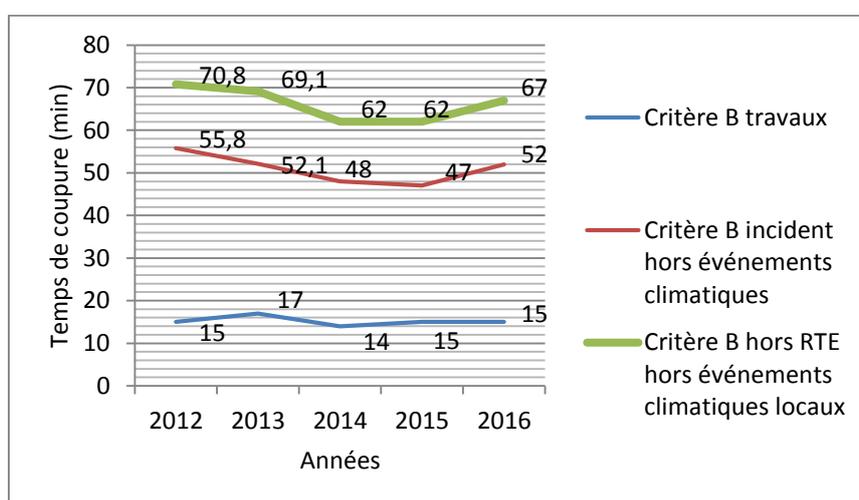
ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

2.1 LA QUALITE D'ELECTRICITE DISTRIBUEE : UN ENJEU MAJEUR POUR ENEDIS

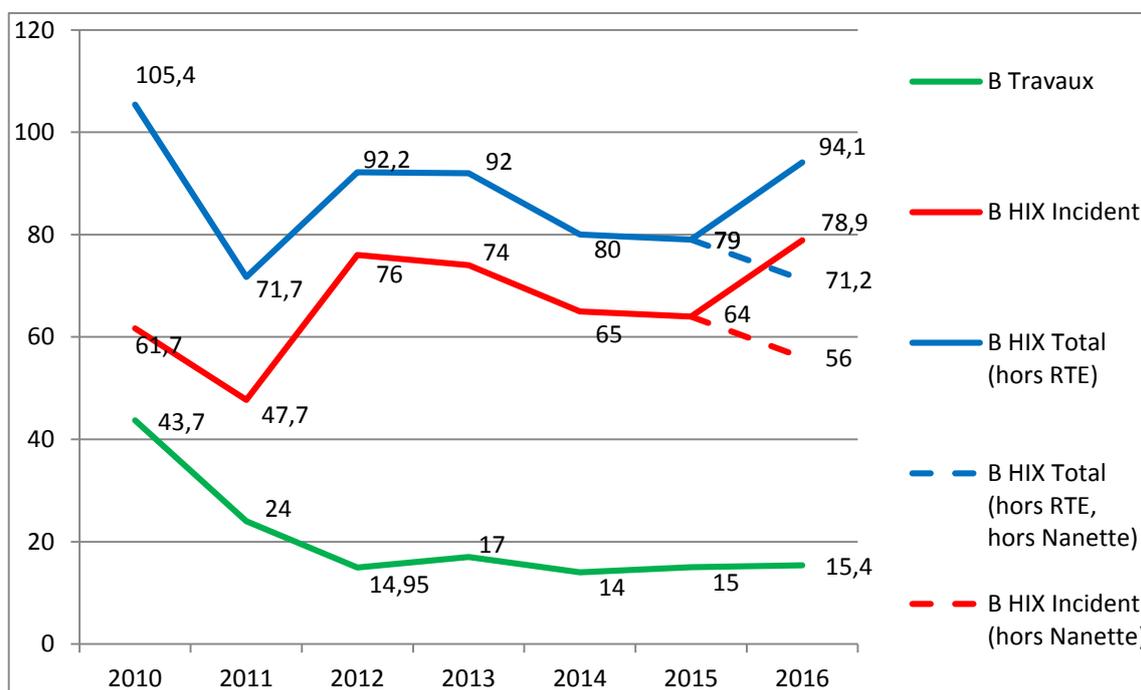
Temps de coupure hors climatique local (en min)

	2014	2015	2016	Variation (en %)
Critère B Hors climatique local	64	67	68	1,5
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	2	5	1	ns
Dont incident sur le réseau de distribution publique	48	47	52	10,6
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	14	15	15	0

Variation du critère B hors climatique (et hors RTE) pour le Pas-de-Calais



Evolution du critère B Hix hors RTE au cours des 6 dernières années



ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

2.2 LE COMPTE-RENDU DE LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS EN 2016

Investissement d'Enedis au format convenu avec la FDE 62

	2014	2015	2016
Investissements sur le réseau de Distribution Publique			
Renforcement des réseaux	4720	4480	4500
<i>dont HTA</i>	2710	1880	1700
<i>dont BT</i>	2010	2600	2800
Sécurité et Environnement	2560	2400	2400
<i>dont Article 8</i>	1705	1700	1700
<i>dont sécu BT des lieux de vie</i>	23	20	20
<i>dont PCB</i>	190	150	130
<i>dont HTA et MALTEN</i>	642	530	550
Qualité de la desserte	15950	16460	18400
<i>dont Plan Aléas Climatique</i>	2880	600	500
<i>pour HTA</i>	11880	11900	13100
<i>pour BT</i>	4070	4560	5300
Investissement relatif au développement des réseaux y compris les participations de tiers (brut)	30173	23000	24500
<i>dont raccordement des producteurs</i>	7517	530	1400
<i>dont HTA</i>	1724	1320	1100
<i>dont BT y compris transfo et comptages</i>	18820	18980	19000
<i>dont déplacement d'ouvrages</i>	2111	2170	3000
Investissement brut sur le réseau	53403	46340	49800
<i>dont amélioration délibérée du réseau</i>	23230	23340	25300
Alimentation de la Concession			
Poste sources	3324	2021	4600
Sous Total financement Enedis et tiers	56 727	48 361	54 400
Moyens exploitation et logistique	5007	3200	3180
Linky		885	6760
Total financement Enedis et Tiers	61 734	52446	64340
<i>Recettes et participations</i>	16 207	10200	13000
TOTAL financement Enedis	45527	42246	51340

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

Les travaux au service de la performance du réseau

Communes	Finalité	Longueur HTA (en mètre)	Longueur BT (en mètre)
ARQUES	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1575	
ARRAS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	970	
ARRAS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	890	
ARRAS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	275	
AUDRUICQ	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	750	
BARLIN, RUITZ	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien	5517	
BEAUMETZ-LES-AIRE, FIEFS, FONTAINE-LES-BOULANS, LAIRES, LISBOURG	Levée de contraintes réseau HTA	10152	306
BEURAINS, NEUVILLE-VITASSE	Levée de contraintes réseau HTA	695	85
BERCK	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1095	
BETHUNE	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	634	
BETHUNE	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	518	
BETHUNE	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	300	
BOULOGNE-SUR-MER	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1093	
CALAIS	Remplacement pour obsolescence réseau BT sout		1906
CALAIS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	792	
COULOGNE	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1595	
FRESNICOURT-LE-DOLME, GOUY-SERVINS, HERSIN-COUPIGNY, SERVINS	Levée de contraintes réseau HTA	5743	70
GAVRELLE, VIMY	Levée de contraintes réseau HTA	953	27
HERSIN-COUPIGNY	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien	3811	
ISBERGUES	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1436	
LENS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1418	
LENS, LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1260	
LIBERCOURT	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	865	
LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	3860	
LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1115	
LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1136	
LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1192	
LIEVIN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	767	
LILLERS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien	2249	
MARCK	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	959	
MARCK	Remplacement pour obsolescence réseau BT sout		674
NOYELLES-SOUS-LENS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	902	
SAINT-MARTIN-BOULOGN	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	1908	

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

Travaux dans les Postes Sources

Travaux	Poste Source	Année
Passage en PCCN – Mise à niveau des équipements	BAILLEUL	2016
Fiabilisation du poste source	HENIN	2016/2017
Fiabilisation du poste source	GOSNAY	2016
Remplacement DJ HTB 415 - Mise à niveau des équipements	ARRAS	2016
Remplacement DJ HTB 411 - Mise à niveau des équipements	AVION	2016
Ajout 1/2 Rame – Raccordement producteur éolien	MARQUION	2016
Ajout bâtiment Rame (GC) - Raccordement producteur éolien	ACHIET	2016
Passage en PCCN - Mise à niveau des équipements	MOTTELETTE	2016
Ajout TR 412 + Rame - Raccordement producteur éolien	COUPELLE	2016/2017
Passage en PCCN - Mise à niveau des équipements	GRAVELINES	2016/2017

Principaux chantiers HTA annoncés pour 2016 sur les réseaux souterrains

Ville	Opération	Longueur HTA (en mètre)	Etat d'avancement
LENS	REN HTAS CPI DEP THIERS PS AVION	3950	Réalisé
AVION	REN HTAS CPI dep SEMART PS AVIO5	2278	Reporté en 2017
BETHUNE	REN HTAS CPI dep WASHINGTON PS ESSARS	1860	Réalisé
ARQUES	REN HTAS CPI Dep 4 CHEMINS - LOBEL PS SAINT OMER	1544	Réalisé
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Dep APPOLI PS OSTROVE	1459	Réalisé
CALAIS	REN OV HTAS CPI ch des regniers dep ARGENT/JACOB PS CALAIS	1304	Reporté en 2017
LENS	REN HTAS CPI DEP GIROFL PS MONT CROISSETTE phase 1	1271	Réalisé
LIEVIN	REN HTAS CPI OV en SEPT 2016 G.Carpentier dep EUROPA PS AVIO5	1250	Réalisé
ARRAS	REN OV HTAS CPI bd Carnot dep CAGE PS ARRAS	1249	Réalisé
Lievin	REN HTAS CPI OV rue fenelon DEP AMPERE PS AVIO5	1239	Réalisé
LIEVIN	REN HTAS CPI OV rue du 4 Septembre DEP CRACOV PS AVIO5	1186	Réalisé
BETHUNE	REN HTAS CPI Dep ANNEZI PS GOSNAY	1100	Réalisé
ARRAS	HTA PI, Rue André Gatoux, Voie gaston Coquel, Bvd Allende, Rue Kennedy	1065	Réalisé
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Dep PLAGES PS VERTE VOIE	984	Réalisé
LIEVIN	REN HTAS CPI OV av republique DEP ALAIN PS AVIO5	508	Réalisé
ESSARS	RENV HTAS CPI Dep HINGES PS ESSAR	504	Réalisé
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	REN HTAS CPI OV av Trepied DEP ZONECO PS TRING	494	Réalisé
BETHUNE	REN HTAS CPI Dep POST D PS ESSARS	465	Réalisé
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	REN HTAS CPI OV rue de Bruxelles Dep TREPIED PS TRINGUE	448	Réalisé
ARRAS	REN HTAS CPI Dep MEAULE PS ARRAS	439	Réalisé
HENIN-BEAUMONT	REN HTAS PI Rue P. Robiaud Dep BOUVIE PS HENIN	436	Reporté en 2017
ARRAS	HTA PI, Rue du Jeu de Paume	370	Réalisé
ARRAS	HTA PI, Rue de Turenne	355	Réalisé
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Dep PLAGES PS VERTE VOIE	350	Réalisé
ANNEZIN	REN HTAS CPI OV Dep ANNEZIN PS GOSNAY	328	Reporté en 2017
LIEVIN	REN HTAS CPI OV rue montgolfier dep ROSIER PS MTCRO	323	Réalisé

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS PI Dep BEAUDE PS OSTROHOVE	296	Reporté en 2017
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS OV CPI dep STADE PS OSTRO	274	Réalisé
ARRAS	REN HTAS CPI Dep ELH PS ARRAS	965	Reporté en 2017
LE TOUQUET	REN HTAS CPI Dep PRECAT PS TRINGUE	843	Réalisé
HENIN-BEAUMONT	REN HTAS CPI Dep ELIE PS HENIN	815	Réalisé
LENS	REN HTAS CPI ph 2 DEP GIROFL PS MONT CROISETTE	815	Réalisé
CALAIS	REN HTAS PI Dep C.SNCF PS CALAIS	793	Réalisé
LENS	REN HTAS CPI dep MOISSO PS MTCRO	787	Reporté en 2017
LENS	REN HTAS CPI Dep A.OUES PS VENDIN	774	Reporté en 2017
ARRAS	REN HTAS CPI dep BLONDE PS ARRAS	743	Réalisé
CALAIS	REN HTAS CPI Auguste Renoir DEP PHALSB PS GAREN	742	Réalisé
CHOCQUES	REN HTAS CPI dep BUSNES PS GUARB	701	Réalisé
LIEVIN	REN HTAS CPI OV rue des Marichelles DEP ALAIN PS AVIO5	687	Réalisé
DESVRES	REN HTAS CPI dep FOURMA PS DESVR	652	Réalisé
ELEU-DIT-LEAUWETTE	REN HTAS CPI dep THIERS PS AVION	624	Réalisé
ARRAS	REN HTAS CPI OV rue Cambrai DEP GUERIN PS MOFFL	613	Reporté en 2017

Autres chantiers HTA réalisés sur les réseaux souterrains

Ville	Opération	Longueur (en mètre)	Etat d'avancement
CARVIN	REN HTAS CPI dep FRETE PS VENDI	3050	Réalisé
CALAIS	REN HTAS CPI Dep ROGER PS ATTAQ et Dep PHALSB PS GAREN	1961	Réalisé
COULOGNE	REN HTAS PI Dep TAMARI PS ATTAQUES	1647	Réalisé
ISBERGUES	REN HTAS CPI DIAG Dep MOLING PS GUARB	1296	Réalisé
MARCK	REN HTAS CPI Dep ZIDORE PS ATTAQUES	990	Réalisé
NOYELLES-SOUS-LENS	REN HTAS CPI dep MARS PS VENDI	947	Réalisé
LIBERCOURT	REN HTAS CPI Dep ROUSSE PS CARVIN	851	Réalisé
AUDRUICQ	RENV HTAS CPI Dep NORTKE PS MOTTE	767	Réalisé
SALLAUMINES	REN HTAS CPI Dep HARDEL PS AVION	600	Réalisé
BRUAY-LA-BUISSIERE	REN HTAS CPI dep G.PERI PS GOSNA	544	Réalisé
HESDIN	REN HTAS CPI Dep HESDIN PS HESDIN	532	Réalisé
COQUELLES	REN HTAS CPI Dep PT JOU PS CALAIS	509	Réalisé

Principaux chantiers HTA annoncés pour 2016 sur les structures et les réseaux aériens

Commune	Départ	Source	Etat d'avancement
CALONNE-RICOUART	RENF Is DED Dep CAMBLAIN PS PERNES avec 110808 Smart Rural	PERNES	Réalisé
LENS	DED dép Giroflès PS MONT CROISETTE (secu PS AVION)	MONT CROISETTE	Réalisé

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

DIVION	RENV HTAA Dep CLARENCE PS PERNES avec 110796 Smart Rural	PERNES	Réalisé
PIHEM	RENV HTAA Dép Remilly de Lumbres	LUMBRES	Réalisé
LILLERS	REN HTAA PAC ZB Dép Guarbe PS GUARBECQUE Smart Rural	GUARBECQUE	Réalisé
BRUAY-LA-BUISSIERE	REN HTAA Dep MARLES PS GOSNAY	GOSNAY	Réalisé
FRUGES	RENV HTAA Dep FRUGR3 PS LUMBRES	LUMBRES	Coordination avec assainissement en 2017
LILLERS	REN HTAA dep Sucrierie PS LA MAIE Smart Rural	LA MAIE	Réalisé
BEUVRY	RENOUV HTAA. amont Dép. Cuinchy d'Essars	ESSARS	Réalisé
MARCONNELLE	REN HTAA Dep MARESQUEL PS HESDIN	HESDIN	Réalisé
AIRE-SUR-LA-LYS	RENF Un 5.27% PL 288 Dep QUIEST de PS AIRE	AIRE SUR LA LYS	Réalisé
RECLINGHEM	DED R3C34 Dep FRUGER3 PS LUMBRE/THEROU PS AIRE	LUMBRES	Réalisé
WIZERNES	RENF Un 9.1 % Dep Bruyer PS SOMER Phase 1	SAINT OMER	Réalisé
SAINT-JOSSE	RENF Un In Is 6.7% et 6.1% Dep MERLIMONT et STELLA & PAC dép. St Josse PS SORRUS	SORRUS	Réalisé
PERNES	RENF Un 6.62 1 OMT Dep SACHIN PS PERNE Smart Rural	PERNES	Réalisé
Wimille	DED & 5 OMT Dep Wimereux et Centre EDF PS Ostrohove	OSTROHOVE	Annulé - Traité en maintenance
CROIX EN TERNOIS	PAC FS dép. Intermarche de St Pol	SAINT POL	Réalisé
GRIGNY	PAC ZB départ Fruges de Hesdin	HESDIN	Reporté en 2017
ANNEZIN	PAC Dep Hinges PS ESSARS Smart Rural	ESSARS	Réalisé
BEUVRY	PAC ZB Dep CUINCHY PS ESSARS	ESSARS	Réalisé
RECLINGHEM	REST Dep FRUGER3 PS LUMBRE	LUMBRES	Réalisé
SAINT-POL-SUR-TERNOISE	Déplacement départs inter-rames PS ST POL	SAINT POL	Reporté en 2017

Autres chantiers HTA réalisés sur les structures et les réseaux aériens

Commune	Départ	Source	Etat d'avancement
COURSET	RENF Un 7.7 CTA dép. Hucquelier de Desvres	DESVRES	Réalisé
HERSIN-COUPIGNY	REN HTAA PAC Dep SERVIN, AVESNES et LOISNE PS BARLIN	BARLIN	Réalisé
LILLERS	REN HTAA Dep BUSNES PS GUARBECQUES Ligne 48 Cu à LILLERS	GUARBECQUES	Réalisé
LEFAUX	PAC Dép ZI ETA PS TRINGUE et Un 5.79% sur Dép Widehem PS SAMER	TRINGUE	Réalisé
PREURES	PAC FS Dép Hucques du PS DESVRES	DESVRES	Réalisé
ACQ	RENV HTAA vétusté support Dep SERVIN PS BARLIN	BARLIN	Réalisé
BOISLEUX-SAINT-MARC	RENF Un 6.36% Dép COURCE PS ACHIET	ACHIET	Réalisé
FRESNICOURT-LE-DOLMEN	DED Un 7.9% Is 1 OMT Dep SERVIN de BARLIN	BARLIN	Réalisé
VERMELLES	RENV HTAA suite création ZAC Dep NOYELL PS BEUVRY	BEUVRY	Réalisé
BALINGHEM	REN HTAA Dép Prunus PS MOTTELETTE	MOTTELETTE	Réalisé

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

BARLIN	REN HTAA Dep ZI ETO et ZI STA PS BARLIN	BARLIN	Réalisé
SAINS-EN-GOHELLE	REN HTAA Dép Bracque de BARLIN	BARLIN	Réalisé

Principaux chantiers Basse Tension

VILLE	Opération	Longueur en mètre
Auchy-les-Mines	Remplacement Poste ROND POINT	608
Berck	Remplacement de poste	480
Béthune	Suppression du poste POT D'ETAIN	
Beuvry	Renforcement de réseau - POSTE PONT DOMINIQUE	270
Blangy-sur-Ternoise	Renforcement de réseau - pt TILLEUL	1115
Boulogne-sur-Mer	Renouvellement câble Neutre périphérique - RUE NATIONALE	529
Boulogne-sur-Mer	Renouvellement câble vétuste - PTE FLOUR	712
Boulogne-sur-Mer	Renouvellement câble Neutre périphérique - PT PICARDIE	810
Boulogne-sur-Mer	Renouvellement Câble vétuste - RUE DU CAMP DE DROITE	150
Brebières	Renouvellement Câble Neutre périphérique - rue du 19 mars	220
Bruay-la-Buissière	Remplacement Poste CONSTANTINE	111
Calais	Renouvellement Câble CPI - rue Lenel Pt GUISE	288
Calais	Renouvellement Câble CPI - RUE STRASBOURG	2022
Fortel-en-Artois	Renouvellement réseau aérien - Rue de Vacqueries champs et de la gare	830
Fouquières-Lez-Lens	Renouvellement Câble Neutre périphérique - PT France	460
Lestrem	Renouvellement Pt 3 TILLEUL	550
Libercourt	Renouvellement Réseau aérien - Rue Jacques Offenbach	663
Marck	Renouvellement Câble vétuste - PTE FOUGERE	453
Marck	Renouvellement Câble CPI - AVE DE L'AEROPORT-PT PONT LEFEBVRE	565
Pernes	Renouvellement Réseau aérien -PT GRAND PLACE	545
Pihem	Renouvellement câble CPI - rue Montesquieu	20
Vimy	Renouvellement rue Jean Moulin	455
Wingles	Renouvellement Câble CPI - rue d'Alsace PT ARSENE	218

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

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

Sur votre concession...

Élagage réalisé sur les réseaux HTA			
	2014	2015	2016
Longueur de réseau traité (<i>en km</i>)	167	179	225
Montants consacrés à ces travaux (<i>en k€</i>)	1187	1161	1516

Élagage réalisé sur les réseaux BT			
	2014	2015	2016
Longueur de réseau traité (<i>en km</i>)	112	118	115
Montants consacrés à ces travaux (<i>en k€</i>)	573	578	577

	2013	2014	2015	2016
Maintenance BT	691	801	881	707
Maintenance HTA	584	696	735	694
Elagage BT	415	573	578	577
Elagage HTA	914	1187	1161	1516
Postes HTA/BT (voir aussi capex)	451	504	798	702
Branchement	78	27	23	51
Visite de ligne HTA/BT	239	282	290	305
TOTAL	3372	4070	4466	4552

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

2. 3 PERSPECTIVES ET ENJEUX

Liste des principaux chantiers prévus en 2017 sur les structures et réseaux aériens

Communes	Départ/PS	Coût estimatif en €
ANVIN	CREA 5 OMT Dep TANGRY PS PERNES	132 800
AUCHEL	REN HTAA Dep MSANTE PS LAMAIE	46 500
BEAUMERIE-SAINT-MARTIN	CREA OMT Dep BRIMEUX PS SORRUS	56 700
BEUVRY	PAC ZB Dep CUINCHY PS ESSARS	100 000
BRUAY-LA-BUISSIERE	REN HTAA CREA 2 OMT Dep ST LOUIS PS GOSNAY	91 900
BULLECOURT	REN OMT & inter ouvert Poste Dep Bullec PS MQION	38 300
CALONNE-RICOUART	RENV HTAA+DU/U 5.71% Dep RICHEB PS ESSARS	186 000
CALONNE-RICOUART	CREA 1 OMT Dep CAMBLAIN PS PERNES	31 800
ENQUIN-LES-MINES	CREA 3 OMT Dpt MAMETZ PS AIRE	57 500
FONCQUEVILLERS	REN HTAA 54Alm DEP Puisieux PS ACHIET	309 300
FRUGES	RENV HTAA Dep FRUGR3 PS LUMBRES	274 300
GOSNAY	RENHTAA 117Alm DEP BETHUNE-PS GOSNAY	155 100
GOSNAY	PAC Dep ST LOUIS PS GOSNAY	75 000
GRIGNY	PAC ZB départ Fruges de Hesdin	160 000
HESDIN	REST dep Senlis/Audin PS HESDIN	32 400
LAMBRES	CREA 2 OMT Dpt LAMBRES PS AIRE	56 000
LES ATTAQUES	RENHTAA 22Cu DEP DAULLE-PS GRAVELINES-LES ATTAQUES	79 500
LILLERS	REN HTAA PAC ZB Dép Guarbe PS GUARBECQUE	300 000
LOISON-SOUS-LENS	RENHTAA 148Alm1968 bases carrées DEP LOISON PS VENDIN	328 300
LUMBRES	PAC ZB Dep ST OMER PS LUMBRES	45 300
MARQUION	DED Un>14,8% dep Beaumetz PS MARQUION	850 000
MERICOURT	REST bouclage dép NEUVIR/APOLIN PS BIACH/AVION sécu AVIO5	415 000
MONT-BERNANCHON	CREA 3 OMT Dpt ROBECQ PS GUARBECQUE	50 000
PIHEM	RENV HTAA Dép Remilly de Lumbres	220 000
ROCLINCOURT	CREA 2 OMT Dep THELUS PS ARRAS	57 000
SAINT-AMAND	REN HTAA Dep SOMBRIN PS AVESNES	194 400
SAINT-OMER	RENF Us 11.49% Is 33% dep WATTEN PS HOLQUE / Un 7.08% Is 31.8% MARTIN-HOULLE PS SSOME	306 300
VITRY-EN-ARTOIS	DED dép RESERV PS BIACH sécu CLOCH	60 000

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

Liste des principaux chantiers prévus en 2017 sur les réseaux souterrains

Ville	Opération	Longueur (en m)
AIRE-SUR-LA-LYS	REN HTAS CPI Dep BEGUIN PS AIRE	801
ARRAS	REN HTAS CPI Dep ELH PS ARRAS	965
AUCHEL	BHNS-B REN HTAS CPI Dep MSANTE-FLAQUE PS LAMAIE	1 712
AUDINGHEN	REN HTAS DIAG dep PLATIA PS MQUISE (phase 2)	1 490
AUDRESSELLES	REN HTAS DIAG dep PLATIA PS MQISE (phase 1)	1 659
AVION	REN HTAS CPI Dep SEMART PS AVION	3 600
AVION	REN HTAS CPI dep SEMART PS AVIO5	2 300
AVION	BHNS-LL REN HTAS CPI Dep LUSSAC-VIREL-APOLIN PS AVION	650
BEURAINS	RENF dep DELATOIR PS MOFLAINE	656
BETHUNE	BHNS-B REN CPI HTAS Dep TABAC PS BEUVRY	890
BOULOGNE-SUR-MER	DED 1 OMT Dep BEAUDET PS OSTROHOVE	5 126
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI AV BD Chanzy et Industriel Dep DESMOU et ATLAS PS VERTE VOIE	940
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Rue St V. de Paul Dep VERDUN et CAPECU PS VERTE-VOIE	
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Rue G.Honoré Dep CAPECU PS VERTE VOIE dep DAUNOU PS OSTROHOVE	767
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS CPI Rue F.Buisson Dep APPOLI PS OSTRO	769
BOULOGNE-SUR-MER	REN HTAS PI OV Dep SALENG PS VERTE VOIE	640
BRUAY-LA-BUISSIERE	BHNS-B REN HTAS Dep G.PERI PS GOSNAY	1072
CALAIS	renouv HTAS 4 têtes de départs de Garennes	4 200
CALAIS	REN HTAS CPI OV Bd de Phalsbourg DEP PHALSB et PLINES PS GARENNES	1 874
CALAIS	REN HTAS CPI Dep ROGER PS ATTAQUES	1 365
CALAIS	REN OV HTAS CPI ch des regniers dep ARGENT/JACOB PS CALAIS	1 304
CALAIS	REN HTAS CPI Dep BECQUE-EQUATEUR-TAMARIS PS CALAIS / ATTAQUES	1 559
CALAIS	RENV HTAS Dep PT.JOU PS CALAIS	1 620
CALAIS	REN HTAS CPI rue Pierre Puis DEP MIVOIX PS GAREN	941
CALAIS	REN HTAS CPI DEP MIVOIX PS GARENNES	935
CALAIS	REN HTAS CPI Rte de Saint-Omer DEP MIVOIX PS GARENNES	900
COULOGNE	REN HTAS PI OV Dep ARGENTet JACOB PS CALAIS Dep TAMARI du PS ATTACQUE	1 293
DOUVRIN	REN HTAS + CREA OMT Dep ABATTOIR PS DOUVRIN	745
FRUGES	REST Un 6.12% Dep Therou PS Aire	2 600
HENIN-BEAUMONT	REN HTAS CPI Dep POILUS PS HENIN BEAUMONT	1 032
HERSIN-COUPIGNY	RENF DED dép IRENE PS BARLIN	900
LENS	DED R4C44 dép Girofles PS MONT CROISSETTE Sécu AVIO5	2 900

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

LENS	REN HTAS CPI OV Dep STADE PS MONT CROISSETTE	1 251
LENS	BHNS-LL REN HTAS CPI Dep LENS PS VENDIN	1 380
LIEVIN	REN HTAS PI Rue J. Ferry DEP R.POIN, EUROPA, ROLLAN PS AVION	3 271
LIEVIN	REN HTAS PI Rue Viala DEP R.POIN PS AVION	1 016
LIEVIN	BHNS-LL REN HTAS CPI Dep AMPERE PS AVION	667
OUTREAU	REN HTAS CPI OMT Dep ANSART PS VERTE VOIE	1 688
RECLINGHEM	REST Dep FRUGER3 PS LUMBRE	978
RECLINGHEM	DED R3C34 Dep FRUGER3 PS LUMBRE/THEROU PS AIRE	2 460
SAINT-OMER	REN HTAS CPI Dep OMER N et HOULLE PS ST OMER	862
WISSANT	REN HTAS PI DEP STINGL PS MARQUISE	825

3.2 LA SATISFACTION DES CLIENTS : UNE PRIORITE POUR ENEDIS

L'accompagnement des clients en situation d'impayé

Année	2013	2014	2015	2016
Nombre d'interventions réalisées	12531	15116	15232	13649
Coupures réalisées	4046	4733	4778	3953

ANNEXES AU COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2016

4.3 LES FLUX FINANCIERS DE LA CONCESSION

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2016

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2015	2016	Variation (en %)
Part R1	741 087	743770	0,36
Part R2	3 129 917	3 063 129*	-2,13

*En application du protocole FNCCR/Enedis du 18/09/2013, la redevance R2 est calculée comme suit :

Application du protocole FNCCR/ERDF du 18/09/2013							
Année redevance R2	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montants pris en compte	2726678,18	2430678,31	2641077,32	3949128,7	3515346,59	3516595,14	2662396,56
Re-calcul R2 2016	(2010+2011+2012+2013+2014+2015+2016) / 7						3063128,69

La participation au titre de l'article 8

Montant de la participation (en k€)	2015	2016	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	1 700	1 700	-

Autres contributions financières

Autres contributions à maille concession (en k€)	2014	2015	2016
Redevance communale d'Occupation du Domaine Public	546	472	506