

# Compte-rendu d'activité **2018**

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 pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire **14**

1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	42
3. Enedis, une priorité clients affirmée	60
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	82

## Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **113**

## Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **126**

1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019	128
2. Les clients de la concession	144
3. La qualité du service rendu aux clients	152
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	190
5. Les éléments financiers de la concession	216

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

## Concernant la mission confiée à Enedis,



Jérôme  
MARKIEWICZ  
Directeur  
Territorial Enedis  
Pas-de-Calais

**E**nedis est un acteur au cœur de la transition énergétique auprès des territoires. Ainsi, en 2018, dans un contexte en pleine mutation énergétique et territoriale, Enedis a poursuivi son engagement auprès des collectivités locales pour faciliter la mise en œuvre de leurs projets énergétiques.

Les enjeux énergétiques du pays reposent sur le développement des énergies renouvelables et de la mobilité électrique mais également l'efficacité énergétique.

Les énergies renouvelables sont en cœur des ambitions énergétiques de demain. Aujourd'hui 95% des énergies renouvelables sont raccordées sur le réseau public de distribution. Les besoins et les projets des collectivités sont de plus en plus nombreux et Enedis adapte ses outils et le réseau afin de répondre à cette ambition commune (insertion des énergies renouvelables, autoconsommation ... )

A horizon 2023, la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie envisage 1,2 millions de véhicules électriques en circulation sur le territoire français. Pour répondre à un tel besoin, Enedis accompagne les collectivités dans l'optimisation de l'implantation des bornes mais également dans la recherche de solutions de pilotage innovantes.

L'alliance du numérique et des réseaux ouvre des perspectives importantes dans le développement de nouveaux usages et des réseaux de demain. Ainsi, le compteur communicant Linky, première brique des réseaux électriques intelligents, permet à tous les citoyens de maîtriser leurs consommations électriques.

**Enedis, porteur d'un Service Public moderne garant de la cohésion sociale et territoriale**, est un acteur de la transition écologique des territoires solidaires et interconnectés par un réseau public de distribution d'électricité à la pointe de la technologie.

Enedis est garante de l'égalité des chances entre les territoires grâce à la péréquation tarifaire, à l'égalité de traitement, aux investissements de modernisation du réseau et aux interventions 24h/24 7j/7 sur tout le périmètre de la concession.

En 2019, mes trois grandes priorités pour le Pas-de-Calais sont de poursuivre l'amélioration durable la qualité de la fourniture, d'assurer et d'accompagner le développement économique sur les territoires et de soutenir la mise en œuvre de la transition énergétique et écologique auprès des collectivités.

**Les attentes des Collectivités Locales sont multiples mais chaque projet local est unique.** Enedis mettra toute son expertise au service de l'ambition énergétique du territoire pour faciliter la concrétisation des projets de développement et programmes de transition énergétique : PCAET, projets d'aménagement et d'urbanisme, programmes de rénovation énergétique, développement et accompagnement de la production d'EnR et projets d'autoconsommation collective, développement de la mobilité électrique, protection des paysages et de la biodiversité ...

## Concernant la mission confiée à EDF,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le territoire de la Fédération Départementale d'Énergie du Pas-de-Calais.

Dans un environnement de concurrence accrue, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de français. La satisfaction de nos clients s'est maintenue à un haut niveau en 2018 puisque **près de neuf clients Particuliers sur dix se déclarent satisfaits de leur fournisseur EDF.**

En 2018, EDF a poursuivi ses efforts pour offrir à ses clients **des outils numériques d'excellence**, avec ses sites internet et ses applications mobiles. Ces services automatisés garantissent un large éventail de fonctionnalités accessibles 24h/24 et 7j/7. La solution digitale e.equilibre, pour mieux comprendre et agir sur la consommation d'électricité, a confirmé son succès avec 4 millions d'utilisateurs en 2018.

Si le lien d'EDF avec ses clients est de plus en plus numérique, il reste aussi humain. En 2018, 24 millions d'appels téléphoniques ont été traités par nos Centres de Relations Clients (CRC) qui opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions. **Nos CRC sont tous implantés en France. C'est un choix d'EDF qui rencontre l'adhésion massive des français** puisque 94% d'entre eux estiment qu'un service client basé en France est important.

L'année 2018 a été celle de la **généralisation à l'ensemble du territoire national du chèque énergie**. EDF a été au rendez-vous, en adaptant son organisation et ses systèmes

d'information afin de traiter avec rigueur les chèques énergie reçus, mais également en **déployant de nombreuses actions de sensibilisation au nouveau dispositif, auprès des clients et des acteurs de la solidarité dans les territoires**. Sur la région Nord-Ouest, EDF a ainsi animé plus de 200 réunions de sensibilisation pour plus de 2300 participants.

Dans le contexte social actuel, nous devons rester plus que jamais attentifs à la situation des personnes les plus fragiles. Pour venir en aide aux personnes en difficulté, EDF est très attachée aux partenariats avec les associations, les services sociaux des collectivités de votre territoire et les structures de médiation sociale, témoignage de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale.

L'année 2018 a enfin été marquée par la décision du Conseil d'État confirmant que **le tarif réglementé de vente en électricité répond à un motif d'intérêt général**. Pour la plus haute juridiction de l'ordre administratif, dans un contexte de forte volatilité des prix de marché et s'agissant d'une énergie non substituable constituant un bien de première nécessité, l'existence du tarif est justifiée : il permet de **garantir aux consommateurs un prix de l'électricité plus stable que les prix de marché**.

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



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 dévolues par la loi à Enedis, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

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

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

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

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

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

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

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

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, et sur ce périmètre, les TRV sont mis en extinction pour les sites des grandes entreprises depuis le 1<sup>er</sup> août 2018 (cf. 2.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente 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. Les dernières évolutions sont intervenues en juillet et décembre 2018 (cf. 3.2 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

## **AU NIVEAU NATIONAL**

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

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

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

## **AU NIVEAU LOCAL**

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

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession. Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission. Le présent document constitue ce compte-rendu d'activité pour l'exercice 2018.

## **LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION**

Le renouvellement des contrats de concession est mis en œuvre sur la base d'un nouveau modèle national établi par Enedis et EDF avec la FNCCR et France urbaine en 2017. Dès 2018, des renouvellements de contrats de concession ont pu être finalisés et de nouvelles négociations ont été engagées, dans la perspective de renouveler l'ensemble des contrats en cours avant fin 2021. Au 31 décembre 2018, près de 60 contrats de concession ont été signés sur la base du nouveau modèle. En outre, une soixantaine d'autorités concédantes, des syndicats départementaux pour la plupart, se sont d'ores et déjà engagées formellement à renouveler leur contrat sur cette base, au plus tard en 2021.

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

## Organisation d'Enedis

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

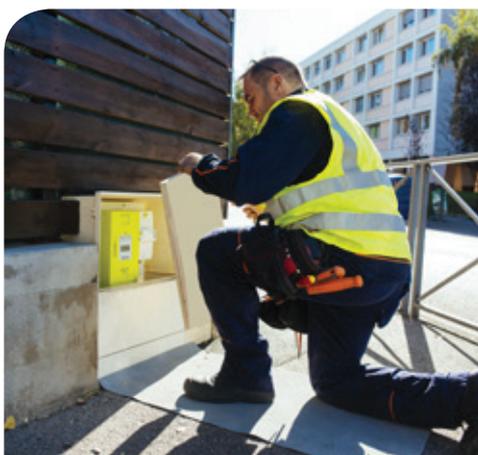
Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité,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

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

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction des clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky™) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle. Ainsi, Enedis s'est structurée depuis 2012 autour de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près des clients et des autorités concédantes.

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité, issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé en janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnel. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis 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
Jérôme MARKIEWICZ	Directeur Territorial	06 62 26 09 84

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

## Organisation d'EDF

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

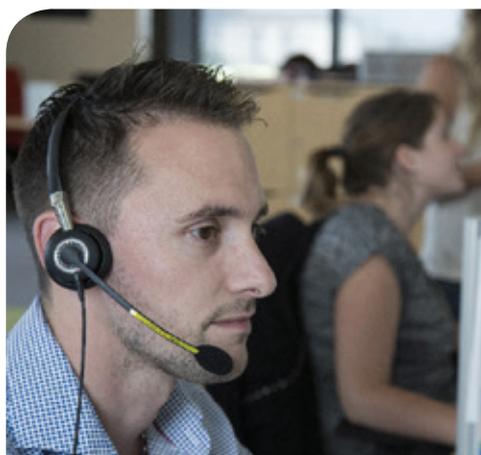
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

### VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

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

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

### La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en min)

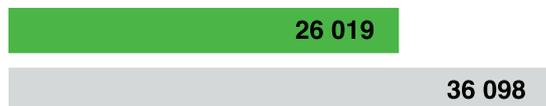
DURÉE MOYENNE DE COUPURE DES CLIENTS BT, HORS INCIDENTS RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

### Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)

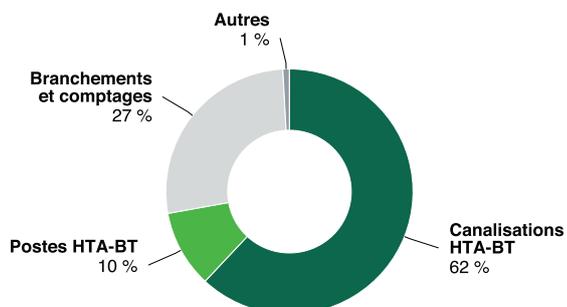


6 557

1 921

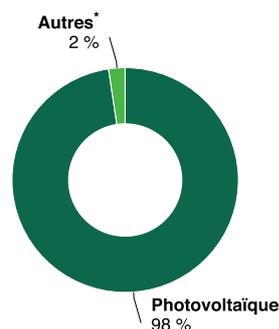
- Raccordements
- Performance du réseau dont Linky™
- Exigences environnementales et réglementaires
- Logistique

RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



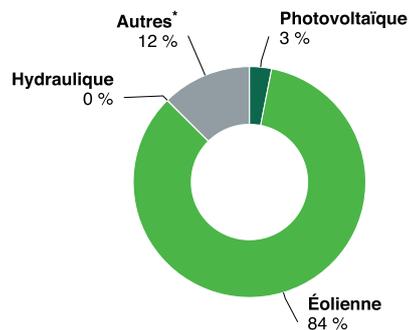
### Les producteurs sur la concession

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



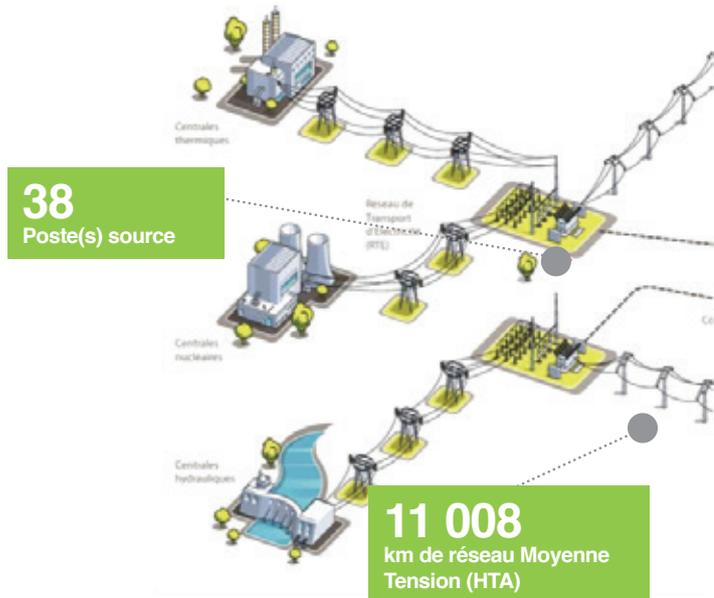
\* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

RÉPARTITION DE LA 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

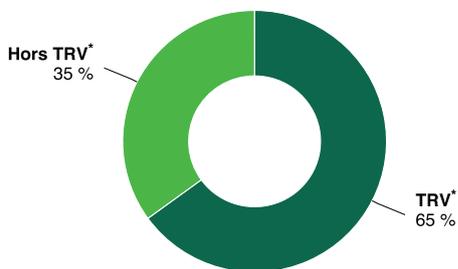
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



- 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

**6 831**  
Installations de production

**761 495**  
Points de livraison

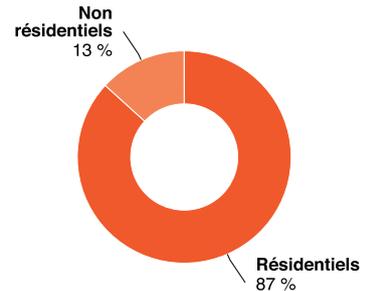
**12 054**  
km de réseau Basse Tension (BT)

**12 689**  
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

 **45 885** (10,0%)

### RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **75 595** (16,5%)

## La mensualisation

### CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **332 341** (72,4%)

## La facturation électronique

### CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **111 269** (24,2%)

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 2018 (CONCESSION)		
	Nombre	Puissance délivrée*
Total	<b>6 831</b>	999 374
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	<b>6 671</b>	30 653
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	<b>107</b>	843 880
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	<b>5</b>	434
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>48</b>	124 407

\* 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)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	756 476	<b>761 495</b>	<b>0,7%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	7 838 084 628	<b>7 973 368 404</b>	<b>1,7%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	271 853 010	<b>283 018 567</b>	<b>4,1%</b>

TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	747 693	<b>752 558</b>	<b>0,7%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	3 997 861 955	<b>4 071 993 632</b>	<b>1,9%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	182 611 197	<b>191 130 806</b>	<b>4,7%</b>

TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	6 908	<b>7 075</b>	<b>2,4%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	839 634 498	<b>855 445 516</b>	<b>1,9%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	35 385 999	<b>36 704 555</b>	<b>3,7%</b>

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	1 875	<b>1 862</b>	<b>-0,7%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	3 000 588 175	<b>3 045 929 256</b>	<b>1,5%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	53 855 815	<b>55 183 205</b>	<b>2,5%</b>

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

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

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

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

### TARIF BLEU (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	530 083	497 898	-6,1%
Énergie facturée (en kWh)	2 850 338 642	2 537 831 917	-11,0%
Recettes (en €)	299 279 085	270 504 630	-9,6%

### TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	489 895	459 102	-6,3%
Énergie facturée (en kWh)	2 496 159 948	2 202 279 361	-11,8%
Recettes (en €)	262 198 452	234 253 652	-10,7%

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	40 188	38 796	-3,5%
Énergie facturée (en kWh)	354 178 694	335 552 556	-5,3%
Recettes (en €)	37 080 633	36 250 978	-2,2%

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

### SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

	2017	2018	Variation (en %)
Clients résidentiels	89%	88%	-1%
Clients non résidentiels	91%	89%	-2%

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

### RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES\* DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,7%	94,9%	0,2%

\* Courrier et Internet.



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



<b>1. La présence d'Enedis sur votre territoire</b>	<b>16</b>
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019	26
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	30
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit et de la fibre optique	39
<b>2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b>	<b>42</b>
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	42
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2018	49
2.3. Perspectives et enjeux	58
<b>3. Enedis, une priorité clients affirmée</b>	<b>60</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	61
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	62
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal	67
3.4. L'installation des compteurs communicants	71
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	76
3.6. Perspectives et enjeux	79
<b>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b>	<b>82</b>
4.1. Les éléments financiers de la concession	82
4.2. Les informations patrimoniales	103
4.3. Les flux financiers de la concession	111

# 1. La présence d'Enedis sur votre territoire

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

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

Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires. À travers cet engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

## 1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019

### L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES

- Tenue de la Conférence NOME, le 16 Février 2018.
- Réunion de présentation de la politique de fiabilisation CPI, le 06 Septembre 2018
- Début des négociations pour le renouvellement du contrat de concession en 2018 et envoi d'une lettre d'engagement formalisant les échanges, le 06 Décembre 2018
- Portage du CRAC au bureau élargi de la FDE 62, le 13 Décembre 2018
- Signature de l'accord article 8, le 13 Decembre 2018
- Préparation de la conférence NOME 2018, de novembre 2018 à Janvier 2019.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations.

La contribution d'Enedis porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

## Le Plan Climat Air-Energie (PCAET)



### Enedis et Ternoiscom ensemble pour la transition énergétique

Le jeudi 14 juin 2018, Marc Bridoux, Président de la Communauté de Communes Ternoiscom et Emmanuelle Missire, Directrice Territoriale d'Enedis pour le Pas-de-Calais signent une convention de partenariat qui scelle leur collaboration dans l'élaboration du Plan Climat-Air-Energie Territorial (PCAET) de la collectivité.

### Des PCAET : pour qui ? Pour quoi ?

La loi de transition énergétique pour une croissance verte confie aux intercommunalités l'élaboration et la mise en œuvre d'une véritable politique climatique et énergétique locale dont les plans climat-air-énergie territoriaux (PCAET) sont les outils.

L'objectif ? Combattre efficacement le changement climatique, développer les énergies renouvelables, maîtriser la consommation d'énergie et renforcer la solidarité entre les territoires à travers les réseaux de distribution d'énergie.

Cette nouvelle donne conforte Enedis dans son rôle de service public de proximité engagé dans la transition énergétique. En effet, avec 95% d'énergie renouvelables raccordées au réseau de distribution, avec le déploiement des stations de recharge pour véhicules électriques, avec l'installation des compteurs communicants pour optimiser la consommation d'énergie, le réseau de distribution électrique est vraiment au cœur des enjeux énergétiques.

#### *Une convention de partenariat pour des actions concrètes*

Enedis s'inscrit pleinement dans la dynamique des PCAET dans une logique d'aménagement des territoires, d'expérimentation de solutions innovantes (autoconsommation collective par exemple), le tout au meilleur coût pour la collectivité et le réseau. Comment ? En identifiant par exemple les zones les plus appropriées pour aménager une ZAC, implanter une entreprise, construire des équipements publics ou des logements ou implanter des bornes de recharge pour véhicules électriques, au moindre coût pour la collectivité. Ou bien encore en facilitant l'identification des quartiers dont les logements sont très énergivores, ce qui constitue une aide à la décision pour prioriser les réhabilitations, voire choisir de reconstruire.

Enedis a déjà accompagné plusieurs PCAET dans le Pas-de-Calais, signe que dans la région pionnière de Rev3, la transition énergétique est aujourd'hui bien engagée par les territoires.

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

## Pour Enedis et la Communauté Urbaine d'Arras, le contrat de transition écologique c'est du concret !

Dans le cadre du CTE, Enedis et la CUA travaillent ensemble sur différentes actions autour des économies d'énergie.

*«Accompagner la maîtrise des usages électriques auprès de particuliers et des populations en précarité énergétique»*

Linky est un outil de la transition énergétique. Le territoire de la CUA est couvert à 92%. Ce compteur communicant permet à chacun de suivre ses consommations dans l'objectif de les réduire. Enedis a déjà mis en place un outil de suivi individuel des consommations à destination des particuliers. Chacun peut disposer du suivi de ses consommations et mener des actions de MDE.

Une action conjointe avec les acteurs du territoire permettra d'accompagner les populations les plus vulnérables.

*«Optimiser et suivre les consommations électriques du patrimoine de la CUA»*

Les 102 bâtiments de la CUA étant équipés de Linky, la collectivité souhaite suivre les consommations, et les optimiser. Enedis propose ainsi une application permettant de définir des seuils minimum de consommation quand le bâtiment n'est pas occupé et d'être alerté lors de dérives.

A terme, la volonté est de mettre à disposition de toutes les communes de la CUA un système d'alerte de surconsommation.

### Action Coeur de Ville



Enedis s'engage dans un plan d'action en faveur du renouveau des 222 villes moyennes visées par le programme « **Action cœur de ville** » du gouvernement. Dans la mise en œuvre de ce programme, Enedis se positionne comme partie prenante pour apporter sa plus-value sur les thématiques à enjeu du projet.

Une rencontre projets Cœur de Ville Hauts-de-France a rassemblé une centaine de personnes, dont l'ensemble des chefs de projet Cœur de Ville, les acteurs institutionnels (DREAL, ANAH) et les collectivités. Enedis (seule entreprise invitée à ce séminaire) a

pu apporter sa contribution sur les possibilités d'accompagnement de ce programme. Thierry Pagès, Directeur Régional Enedis dans le Nord-Pas de Calais, témoigne.

## Première en France : Pas-de-Calais Habitat et Enedis signent une convention de partenariat en faveur de l'autoconsommation collective dans le parc social



Animé par une démarche d'innovation continue, Pas-de-Calais Habitat n'a de cesse de développer de nouvelles pratiques techniques afin de faire évoluer la qualité de vie de ses locataires. Objectif : adapter l'offre de logements aux mutations sociétales et anticiper les difficultés rencontrées par les locataires, notamment en matière de précarité énergétique

*« Au cours des dix dernières années, le prix du gaz a augmenté de plus de 60% tandis que la hausse de la facture d'électricité a atteint voire dépassé les 40%. Ces hausses majeures ont pour conséquence de fragiliser les populations les plus pauvres. Il est donc important de trouver des solutions permettant de diminuer le coût d'usage du logement »,* déclare Jean-Louis Cottigny, Président de Pas-de-Calais Habitat.

À travers la convention de partenariat signée avec Enedis en faveur de l'autoconsommation collective, Pas-de-Calais Habitat souhaite faire bénéficier ses locataires d'une énergie produite localement. *« Accueillir dans les meilleures conditions les énergies renouvelables et les nouveaux usages de l'électricité sont les défis relevés au quotidien par Enedis. Nous souhaitons être facilitateur de la transition énergétique et donc des projets comme celui-ci en accompagnant techniquement le bailleur »,* explique Emmanuelle Missire, Directrice Territoriale d'Enedis.

Une démarche qui s'inscrit dans le schéma régional Rev3 pour la Troisième Révolution Industrielle en Hauts-de-France et qui intervient après une première expérimentation sur l'autonomie des parties communes. Associée à un dispositif d'accompagnement pour la maîtrise de sa consommation d'énergie, elle devrait permettre aux résidents de réaliser jusqu'à 25% d'économie sur leur facture d'électricité.

Première réalisation concrète issue de la signature de ce partenariat, le lancement d'une expérimentation grandeur nature sur le site pilote de Saint-Martin-Boulogne. Cette résidence de 114 logements sera équipée au 1er semestre 2019 de 400 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques. D'ores et déjà sensibilisés, les locataires pourront alors bénéficier d'une énergie solaire produite localement. Passée cette première phase d'expérimentation, Pas-de-Calais Habitat souhaite développer le dispositif sur un parc de 7000 logements dès mi-2019 pour à terme le généraliser à l'ensemble de ses résidences.

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

Pour Pas-de-Calais Habitat, cette 1ère dans le parc social est aussi une manière de montrer l'exemple. « Si nous parvenons à déployer ce dispositif à l'ensemble de nos 40 000 logements, d'autres bailleurs sociaux plus importants seront également en capacité de le faire et nous pourrons partager avec eux notre expérience », commente Jérôme Capelle, Directeur de l'innovation chez Pas-de-Calais Habitat.

Pour Enedis, cette opération est l'occasion de réaffirmer sa capacité à accompagner l'ambition énergétique des acteurs locaux. « Enedis prépare le virage technologique du secteur de l'énergie, anticipe l'évolution du mix énergétique français et le rôle du numérique dans la consommation d'électricité. Ce partenariat avec Pas-de-Calais Habitat est très riche pour nous; il nous oblige à être toujours plus innovant pour accompagner ces nouveaux modes de consommation locale et accroître notre performance au service du client final », conclut Emmanuelle Missire, Directrice Territoriale d'Enedis

## AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

### Le Tour de France



Enedis Partenaire Officiel du Tour de France, profite de cette incroyable épopée pour partir à la rencontre des français pour qui nous œuvrons chaque jour de l'année.

Le 15 juillet 2018 c'est le Pas-de-Calais qui a été mis à l'honneur et plus particulièrement le centre de ville d'Arras choisi comme village départ .

Evidemment les équipes d'Enedis étaient présentes sur le village départ pour participer à une belle fête du territoire , placé sous le signe du soleil ;

Une nouvelle fois, les valeurs du service public , de partage et de solidarité ont pu résonner auprès du grand public , comme de tous les acteurs présents.

## Les 4 jours de Dunkerque



Durant les 4 jours de Dunkerque, qui se sont déroulés du 8 Mai au 13 Mai 2018, le vainqueur s'est vu remettre le prix de la combativité par Enedis, partenaire de l'événement.

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

### Sécurité : Enedis s'engage avec les pompiers du Pas-de-Calais et RTE

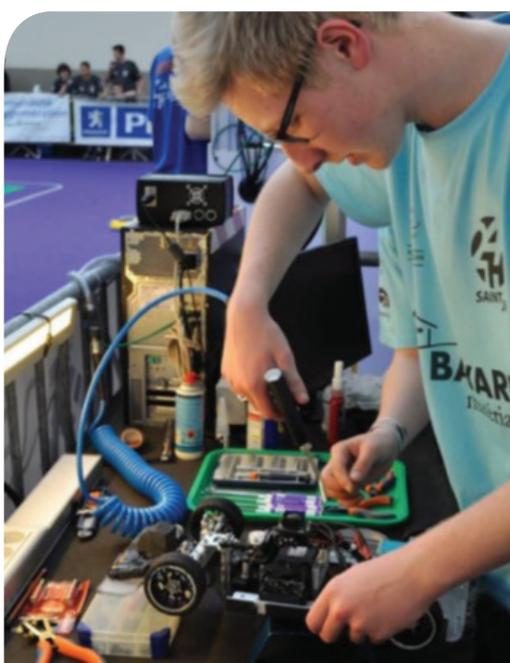


Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques de distribution publique, Enedis déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services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

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

## La contribution à l'économie locale

### Enedis et l'éco-mobilité aux «24H DE ST-JO MOVING TOWARDS TOMORROW»



L'éco-mobilité est le thème de cette 16ème édition des 24h de St Jo, organisées par le lycée Saint Joseph à Saint Martin Boulogne les 25 et 26 mai 2018, dont Enedis est fièrement partenaire.

Durant ces deux jours, 19 équipes d'élèves se sont affrontées dans une course de voitures radiocommandées à propulsion électrique à l'échelle 1/10ème. Des étudiants créatifs, ultra-motivés qui, accompagnés de leurs professeurs, ont construits des véhicules innovants

Enedis soutient l'équipe 1S

Durant ces deux jours dignes des 24h du Mans, Enedis soutiendra l'équipe de Première Scientifique. Composée d'une quinzaine d'élèves, cela fait plusieurs mois qu'elle prépare sa course : innovation, gestion des stands, design, stand utilisant le moins d'énergie

électrique possible..., la team S1 sera évaluée sur tous les plans

Enedis maillon essentiel de l'éco-mobilité

Dans un contexte de transition énergétique destinée à réduire les émissions de gaz à effet de serre, le véhicule électrique est amené à se développer. On estime que d'ici 2030, 7 millions de bornes de recharge seront installées en France, raccordées au réseau électrique. Enedis (le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité) joue donc un rôle de premier plan dans le développement de l'électro mobilité.

Dans le cadre de ses missions de service public, Enedis:

- Raccorde les nouvelles installations de charge des véhicules électriques ;
- Optimise les implantations et les choix de recharge au moindre coût dans la recherche de l'intérêt général;
- Maintient une qualité de tension et de service pour l'alimentation des véhicules électriques et des autres usages.

## Enedis s'engage auprès des établissements scolaires



En tant qu'acteur majeur dans le domaine de l'éducation et de l'apprentissage, Enedis a signé un partenariat avec le Lycée Joliot Curie à Oignies pour sensibiliser les élèves des sections électrotechniques à la transition énergétique et au monde professionnel dans lequel ils évolueront.

Tout au long de l'année, nous organiserons des interventions sur différentes thématiques : la transition énergétique, la sécurité électrique, les emplois au sein d'Enedis ainsi que les infrastructures de recharge pour les véhicules électriques.

D'autres partenariats sont en cours de construction avec les établissements scolaires qui se sont rapprochés d'Enedis, pour la promotion de nos métiers, la sécurité électrique ou encore la transition énergétique et l'adaptation nécessaire du réseau.

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2019

Les efforts d'investissement d'Enedis portent sur les raccordements clients, et l'évolution du réseau au service des clients et des territoires.

### Enedis agit ainsi selon trois leviers :

- Performance et réactivité
- Résilience des réseaux aux aléas climatiques notamment en zones rurales
- Sécurisation d'alimentation des zones urbaines denses

### Ces investissements, visent à l'amélioration de la continuité d'alimentation par :

- La réduction du nombre d'incidents (fiabilisation des réseaux)
- La réduction de la durée des incidents (réactivité)

Ils sont réalisés en phase avec les opérations de maintenance des réseaux, qui garantissent le fonctionnement des divers appareillages, et participent ainsi à la réduction du temps de coupure des clients (ex: les indicateurs lumineux de défaut).

### Levier 1 : performance et réactivité

Ce levier est décliné selon 2 axes :

- **Réactivité** : pose et fiabilisation d'OMT (organe de manœuvre télécommandé) et d'ILD (Indicateur Lumineux de Défaut), en coordination avec le programme MALTEN (mise en cohérence des réseaux et des postes sources en technologie de neutre compensé)
- **Désensibilisation** du réseau: élagage industrialisé à 5 mètres, visant un entretien ultérieur sans consignation électrique.

Les OMT sont l'outil principal de la réactivité, ils permettent à notre agence de conduite de piloter à distance les réseaux, et ainsi de gérer en temps réel les incidents pour limiter les temps de coupure.

Enedis a ainsi décidé de multiplier par trois le rythme moyen de pose de ces appareils entre 2015 à 2019, soit la pose de l'ordre de 400 nouveaux interrupteurs télécommandés, pour une enveloppe globale de l'ordre de 8 M€ sur la période.

### Levier 2: Résilience des réseaux aux aléas climatiques en zones rurales

Enedis porte un regard attentif à l'évolution de la qualité de fourniture des territoires. C'est ainsi que dès 2013 en conférence départementale, il avait été mis en exergue une zone plus impactée par les aléas climatiques.

Enedis renforce son action dans cette zone :

- Installation d'interrupteurs télécommandés
- Maintenance lourde des réseaux aériens
- Diagnostic de lignes en vue de la remise à neuf ciblée
- Etude des possibilités de restructuration des réseaux et de sécurisation des principaux bourgs.

### **Levier 3: Zones Urbaines Denses**

Du fait de l'activité économique, de la sensibilité de certaines industries, et de la densité de population, limiter les conséquences d'une panne en zone urbaine est l'une des priorités d'Enedis.

Cette ambition s'appuie sur différentes politiques techniques :

- sécurisation et maintenance ciblée des postes sources en zone urbaine dense (ZUD)
- mise en place d'interrupteurs télécommandés
- traitement des câbles potentiellement générateurs d'incident : plan de priorisation en fonction de la fréquence potentielle d'incidents (approche big data + diagnostique des câbles identifiés), et de l'impact sur la clientèle et le temps de coupure, notamment en zone urbaine dense.
- Enedis maintiendra un plan de résorption de CPI de l'ordre d'à minima 30 kilomètres annuels.

## 1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2018, les perspectives et enjeux pour 2019

### L'ANNÉE 2018 EN QUELQUES DATES

#### TIP SEPA : un nouveau moyen de paiement pour les clients

Depuis le **24 janvier**, Enedis propose à ses clients un nouveau moyen de règlement de leurs factures : le paiement TIP SEPA, en remplacement du coupon-chèque institué en 2008. Mis en place dans le cadre du Système européen de paiements ou *Single european payments area (SEPA)*, le TIP SEPA, proposé à tous les clients qui n'ont pas opté pour le prélèvement automatique, élargit l'offre de moyens de paiement et facilitera à terme les règlements à distance. Tous les clients d'Enedis peuvent bénéficier de ce nouveau mode de paiement qui est une première étape vers l'harmonisation de l'ensemble des moyens d'encaissement de l'entreprise.

#### L'open data d'Enedis : faciliter l'accès aux données et augmenter la finesse des informations publiées

En qualité de gestionnaire de réseaux et opérateur de données, Enedis poursuit son action dans le domaine de l'open data. Les bilans de consommation et production gagnent en précision, Enedis propose depuis **mi-mars**, des agrégats de données par commune et par département, ainsi que la distinction entre résidentiels et professionnels. Cette mise à disposition plus complète, intégrant des données INSEE, permet d'aider les territoires à mieux définir leurs politiques énergétiques, notamment leur Plan climat air énergie territoires (PCAET). Des outils à vocation pédagogique ont été mis en ligne sur le site internet d'Enedis sur la page consacrée à l'open data <https://www.enedis.fr/open-data> ; et le site open data <https://data.enedis.fr/> dédié aux développeurs d'applications et utilisateurs de données est désormais plus ergonomique.

#### Mise en œuvre du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD)

La protection des données personnelles de ses 36 millions de clients et de ses 38 700 collaborateurs est un enjeu fort pour Enedis. Face aux attentes croissantes, Enedis est mobilisée pour respecter la législation sur la protection des données personnelles renforcée par le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD). Ce nouveau règlement européen, entré en application le **25 mai**, a pour ambition de permettre aux entreprises européennes de développer leurs activités numériques dans un contexte juridique égalitaire et compétitif. Complétant la loi « Informatique et libertés », le RGPD renforce les règles de protection des droits et libertés des personnes sur leurs données à caractère personnel (DCP) et la responsabilisation des acteurs traitant des données.

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

Le Comité du Système de Distribution Publique d'Électricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, a pour mission d'examiner la politique d'investissement notamment de la société gestionnaire des réseaux publics de distribution d'électricité Enedis, ainsi que des autorités organisatrices de la distribution publique d'électricité. Le CSDPE a notamment validé le **21 juin** le format de présentation, commun à tous les

maîtres d'ouvrages, des programmes prévisionnels des investissements des conférences loi NOME, qui doit encore faire l'objet d'un arrêté ministériel.

### **Entrée en vigueur du TURPE 5bis au 1<sup>er</sup> août 2018**

Le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité dit TURPE 5 HTA-BT, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2017, a été annulé partiellement par le Conseil d'État le 9 mars 2018 au motif qu'il rémunérait de façon inadaptée certains investissements financés par Enedis. A la suite de cette décision, la délibération de la CRE du 28 juin 2018 a défini un nouveau tarif dit TURPE 5bis HTA-BT qui est entré en vigueur le **1<sup>er</sup> août** pour une durée d'environ 3 ans. Compte tenu, d'une part, des conséquences de la décision du Conseil d'État et d'une révision à la baisse du taux prévisionnel d'imposition sur les sociétés (effet à la hausse de +0,06 %) et, d'autre part, de la prise en compte des montants qui auraient résulté de l'évolution au titre de l'inflation et de l'apurement du solde du CRCP (compte de régulation des charges et des produits) au 1<sup>er</sup> janvier 2018 (effet à la baisse de -0,27 %), le TURPE a évolué en moyenne de -0,21 % au 1<sup>er</sup> août 2018. S'agissant des autres éléments du tarif, notamment le cadre de régulation et la structure du tarif, le TURPE 5bis HTA-BT reprend ceux initialement définis dans le cadre du TURPE 5 HTA-BT.

### **Publication de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite «loi ESSOC»)**

La loi pour un État au service d'une société de confiance a été publiée au *Journal officiel* le **11 août**. Son article 59 modifie l'article L. 342.2 du Code de l'énergie et permet désormais aux producteurs, comme aux consommateurs, sous certaines conditions (entreprises agréées par Enedis notamment) de réaliser à leurs frais les travaux de leur raccordement. Les modalités d'application de ces nouvelles dispositions ont été fixées par le décret n° 2019-97 du 13 février 2019 pris pour l'application de l'article L. 342-2 du Code de l'énergie.

### **Publication de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite «loi ELAN»)**

Les colonnes montantes électriques sont les ouvrages électriques qui acheminent l'électricité entre le réseau public de distribution d'électricité (aval du coupe-circuit principal) et les compteurs individuels des différents consommateurs ou producteurs situés au sein d'un même immeuble ou de bâtiments séparés construits sur une même parcelle cadastrale.

L'article 176 de cette loi, publiée le **24 novembre**, clarifie le régime juridique de ces ouvrages électriques. Les colonnes montantes électriques mises en service avant la publication de la loi appartiennent au Réseau Public de Distribution d'électricité (RPD) à l'issue d'un délai de deux ans, pendant lequel les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels sont situés ces ouvrages peuvent :

- notifier à Enedis l'acceptation du transfert définitif au RPD desdits ouvrages, qui prend alors effet à compter de la notification. Le transfert est effectué à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau ;
- revendiquer la propriété de ces ouvrages, sauf si Enedis ou l'autorité concédante apporte la preuve que lesdits ouvrages appartiennent déjà au RPD.

Les colonnes montantes électriques mises en service à compter de la publication de la loi appartiennent au RPDE. Enedis n'est tenue à aucune obligation financière liée aux provisions pour renouvellement des colonnes montantes électriques ainsi transférées au RPD.

## **Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) : l'avantage décisif des réseaux électriques**

Le **27 novembre**, le Gouvernement a présenté sa feuille de route énergétique pour les 10 ans à venir. Cette programmation pluriannuelle de l'énergie sert ainsi une ambition : parvenir à la neutralité carbone en 2050 en agissant notamment sur la production d'énergie, la rénovation thermique et les transports. Des domaines dans lesquels Enedis joue un rôle essentiel tant sur l'accélération de la production d'énergies renouvelables (multiplication par trois de la production d'énergie éolienne et par cinq de la production photovoltaïque à l'horizon 2030), que sur la mobilité électrique (4,8 millions de véhicules électriques en 2028 avec une étape d'ici 2023 de 100 000 bornes de charges accessibles pour 1,2 million de véhicules) ou encore sur l'efficacité énergétique (apports des compteurs Linky™ pour mettre en œuvre les programmes de rénovation thermique et identifier les priorités). Les perspectives de la PPE confirment les trajectoires d'investissements prises par Enedis.

## **53 000 compteurs communicants bientôt installés au Caire**

Enedis, riche de son expérience acquise lors du déploiement du compteur communicant Linky™ en France, exporte son expertise à l'étranger. L'entreprise intervient dans le cadre d'un appel d'offres pour le déploiement de plus de 50 000 compteurs communicants en Égypte, en collaboration avec les fabricants de compteurs Sagemcom et Global Tronics. **Fin décembre**, la 1<sup>re</sup> phase de démonstration de faisabilité sur 500 compteurs a été finalisée. Enedis apporte son appui sur l'expertise technique, la formation des poseurs et le management du déploiement des compteurs communicants, lui permettant ainsi d'accroître sa notoriété et son image à l'international. Plus de 700 millions de compteurs communicants sont actuellement installés dans le monde, ce nombre devrait atteindre 1,5 milliard en 2021.

## LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2019

### Projet de loi relatif à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE)

Adopté en première lecture à l'Assemblée Nationale le 9 octobre 2018 et débattu au Sénat en Commission spéciale et en séance publique en janvier 2019, le projet de loi « PACTE » a pour objet de « relever un défi majeur, celui de la croissance des entreprises, à toute phase de leur développement, pour renouer avec l'esprit de conquête économique » et pour cela, de transformer le modèle d'entreprise français pour « l'adapter aux réalités du XXI<sup>e</sup> siècle ». Certaines de ses dispositions, si elles étaient adoptées, impacteraient les activités d'Enedis, dont notamment le projet d'article 52 bis A qui permettrait à la CRE ou à la DGEC d'accorder des dérogations aux conditions d'accès aux réseaux et à leur utilisation pour mener à bien un déploiement expérimental de réseaux et d'infrastructures électriques intelligents.

### Projet de loi d'orientation des mobilités (LOM)

Présenté en Conseil des ministres fin novembre 2018, le projet de loi « LOM » examiné dès le mois de février 2019 au Sénat, est dimensionnant pour l'ambition « Mobilité électrique » de la France et a des incidences significatives en termes de raccordement des IRVE pour Enedis, notamment en matière de planification du déploiement de ces infrastructures.

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

Enedis s'implique depuis longtemps en faveur de la préservation de l'environnement. L'activité d'exploitant du réseau public de distribution d'électricité est un formidable outil pour faciliter la transition énergétique et répondre aux défis liés au changement climatique. Elle est fortement impactée par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte. Au total, 95 % des énergies renouvelables sont raccordées au réseau de distribution.

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

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin d'année 2018 par :

- 1,37 million de km de réseau (HTA + BT) dont 48 % en souterrain (649 797 km), décomposé en :
  - 644 901 km de réseau HTA dont 50 % en souterrain (319 782 km),
  - 721 000 km de réseau BT, dont 91 % en technique souterraine ou torsadée (659 257 km).

Le réseau BT se décompose lui-même en :

- aérien BT fil nu à hauteur de 9 % (61 744 km),
- aérien BT torsadé pour 46 % (329 241 km),
- souterrain BT à hauteur de 46 % (330 015 km).

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

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)		
	2017	2018
En agglomération	93%	91%
Hors agglomération	78%	95%
En zone classée	100%	100%
Total	93%	91%

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

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)

Pour l'année 2018, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 786 k€, celle de la FDE 62 à 3 275 k€ et celles des communes à 2 402 k€.

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

Commune	Localisation	Montant contribution FDE 62	Montant contribution Enedis
ARDRES	Avenue de Calais: Tranche 2	41 593 €	0 €
ARRAS	Cour de Verdun (caserne Schramm)	33 727 €	15 113 €
ARRAS	Rues des Rosati & Bodel	23 790 €	0 €
AUDRUICQ	Rue de la commune	21 964 €	18 488 €
BAINCTHUN	Route de Macquinghen et route de Desvres	15 721 €	14 710 €
BARLIN	Rue Ferrer: Tranche 1	35 617 €	21 821 €
BERCK-sur-MER	Rues Pierre Brossolette et Perrochaud	39 591 €	25 965 €
BEUVRY	Rue Delbecque Tranche 3 (lié au BHNS)	7 148 €	4 113 €
BEUVRY	Angle des rues Jean Jaurès et Jules Weppe	6 032 €	0 €
BEUVRY	Place Salengro et ruelle de la Place	42 761 €	18 299 €
BOUQUEHAULT	Rue de la placette, rue de l'église et rue Taillefer	91 708 €	96 362 €
BRUAY-La-BUISSIÈRE	Rue Jean Jaurès	0 €	975 €

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

Commune	Localisation	Montant contribution FDE 62	Montant contribution Enedis
CAMIERS	Rue de Sainte Cécile	48 542 €	21 278 €
CARVIN (SMT)	Rues de Provins et de la Gare Prolongée (Secteur 1) BHNS-T02	17 963 €	0 €
CARVIN (SMT)	Rue du marais (Secteur 2) BHNS - T03	57 645 €	0 €
CARVIN (SMT)	Rue du Chemin Vert (Secteur 3) BHNS - T04	183 409 €	107 648 €
CHOCQUES	Rue de l'Eglise	54 539 €	0 €
CHOCQUES	Rue de Saint Antoine (complément de la rue principale)	10 412 €	0 €
FOUQUIERES-les-BETHUNE	Rue Henri Barbusse	14 767 €	14 882 €
FOUQUIERES-les-BETHUNE	Rue de Fouquereuil	18 091 €	18 030 €
FOUQUIERES-les-BETHUNE	Cité Tournesol (Rues du 14 Juillet, du 04 Septembre, du 11 Novembre & du 08 Mai)	36 587 €	17 496 €
FOUQUIERES-LES-LENS	Rue Roger Salengro BHNS - T05	103 846 €	53 028 €
HELFAUT	rue de Blendecques TF	45 356 €	32 213 €
HENIN-BEAUMONT	rue Michelet	54 291 €	27 723 €
HENIN-BEAUMONT	Boulevard Léopold Sédar Senghor	8 899 €	7 272 €
HESDIN	Boulevard du Général Leclerc	30 272 €	0 €
LAMBRES LES AIRE	Rue de Quernes (Face à la Mairie)	6 964 €	6 834 €
LE TOUQUET	Boulevard Daloz (entre Avenue Saint Jean et Avenue des Oyats)	105 355 €	44 460 €
LESTREM	Phase 2 -Place du 8 Mai & Route de Béthune	45 773 €	29 316 €
LEUBRINGHEN	Rue Principale	1 995 €	0 €

Commune	Localisation	Montant contribution FDE 62	Montant contribution Enedis
LIEVIN (SMT)	Secteur 1-a BHNS: Rues De Lattre de Tassigny et Jean Baptiste Defernez - T03	155 589 €	100 861 €
LIEVIN (SMT)	Secteur 2-a BHNS: Rue Jean Baptiste Defernez et Avenue Jean Jaurès - T06	186 907 €	146 942 €
LIEVIN (SMT)	Secteur 1-b BHNS: Rue Jean Baptiste Defernez - T04	215 393 €	106 955 €
LIEVIN (SMT)	Secteur 2-b BHNS: Avenue Jean Jaurès - T08	108 937 €	52 343 €
LIEVIN (SMT)	Rue Montaigne - T02	23 618 €	17 610 €
LIEVIN (SMT)	Avenue Jean Jaurès & Rue Oberkamph - T011	95 532 €	60 040 €
LIEVIN (SMT)	Chemin du Marquage & Rue J. Caron - T01	13 787 €	10 683 €
LIEVIN (SMT)	Rue Courtin -T07	34 660 €	14 468 €
LOISON-SOUS-LENS	Rues du Cher, Indre et Schweitzer TC3	42 623 €	18 707 €
MARCONNE	Rue du Presbytère	23 008 €	12 753 €
MARLES-les-MINES	Rue d'Alsace Lorraine	20 923 €	12 445 €
MARLES-les-MINES	Rue du Rond Point	34 264 €	30 990 €
MARLES-les-MINES	Rue Pasteur	12 416 €	13 333 €
MARLES-les-MINES	CD n°70 (carrefour avec la rue de Dunkerque)	16 978 €	16 373 €
MARQUION	Rues de l'église et de la Mairie	9 700 €	3 820 €
MAROEUIL	Rue du Général Leclerc	31 514 €	20 724 €
MAZINGARBE	Giratoire rues Victor Hugo et Roger Salengro (zone 1)	23 107 €	20 205 €
MONCHY LE PREUX	Rue sous les haies	32 118 €	0 €
MONCHY LE PREUX	Rue sous les haies HTA	10 422 €	0 €
MONCHY LE PREUX	Rue Nouvelle	14 796 €	12 182 €
MONCHY LE PREUX	Rue sous Le château	5 645 €	4 298 €
MONCHY LE PREUX	Rue de Wancourt Tranche 3	7 259 €	6 782 €

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

Commune	Localisation	Montant contribution FDE 62	Montant contribution Enedis
NEUFCHATEL-HARDELOT	Avenue des Bois	43 750 €	20 835 €
NOYELLES-sous-LENS	Secteur 2-d BHNS: Rue du Général de Gaulle (Noyelles sous lens / Sallaumines) - T04	185 256 €	98 284 €
OIGNIES/ CAHC	Rues Lamendin et Pantigny	99 818 €	0 €
OUTREAU	Rues Jean Jaures	151 305 €	71 968 €
PERNES-les-BOULOGNE	Rue Ruscame	13 390 €	0 €
ROUVROY	Rue du Maréchal Foch	32 387 €	35 997 €
SAINT-LEGER	Rue de Vaulx	47 208 €	31 643 €
SAINT-LEONARD	Rue Louis Seminet	29 238 €	28 709 €
Saint-POL-sur-TERNOISE	Rue de Béthune	193 817 €	122 453 €
Saint-VENANT	Rue d'Aire: Tranche ferme	14 608 €	10 157 €
Saint-VENANT	Rue d'Aire: Tranche conditionnelle	26 787 €	11 577 €
Saint-VENANT	Giratoire Rue de St Floris/ RD916: Tranche Ferme	22 902 €	11 778 €
Saint-VENANT	Chemin de Ceinture: Tranche Conditionnelle	36 170 €	16 710 €
VIOLAINES	Rue des Cèdres (HTA)	5 058 €	0 €
WINGLES	Rue André Pezé	10 820 €	11 050 €
WISQUES	Route d'Hallines	13 861 €	14 093 €
ZUTKERQUE	Rue de l'Hermitage	24 724 €	22 181 €
		<b>3 274 653 €</b>	<b>1 785 975 €</b>

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

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

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

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

- Enedis participe au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées. Ce programme est piloté par la LPO et a été validé par l'Union européenne en 2015.
- Depuis 2012, Enedis met en œuvre un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan National d'Action (PNA) de l'espèce.

Les associations environnementalistes évaluent les actions d'Enedis en faveur de la biodiversité menées dans les régions ayant un fort enjeu avifaune, afin de mesurer les progrès dans la prise en compte des problématiques liées à la biodiversité, dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes et dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été réalisés en la matière, dont des achats de matériels avifaunes (balises, spirales, tiges anti-oiseaux, coiffes et autres dispositifs), la réalisation de ponts gainés et des chantiers spécifiques d'enfouissement de réseaux.

Dans le cadre de sa participation à la Fédération pour la Recherche sur la Biodiversité (FRB), Enedis a soutenu financièrement un jeune chercheur, Fabien Claireau, pour ses recherches sur les discontinuités écologiques et les chiroptères.

En juillet 2018, à l'instar de 40 autres grandes entreprises, Enedis a pris 8 engagements en faveur de la biodiversité (engagement Act4Nature) :

- Contribuer techniquement et financièrement à des programmes de recherche,
- Poursuivre et conforter ses partenariats avec les associations de protection de la nature,
- Créer dans la cartographie, une couche des zones à risques,
- Promouvoir les innovations locales en faveur de la gestion écologique sous les ouvrages et tendre vers le « zéro phyto » (absence d'utilisation de produits phytosanitaires),
- Privilégier l'évitement d'impacts significatifs lors des travaux,

- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs d'Enedis aux enjeux de la biodiversité,
- Contribuer à la sensibilisation du grand public,
- Rendre compte annuellement.



## Quand Enedis fait appel à une « Girafe » pour aller protéger le réseau électrique

En février, les équipes Enedis des trois bases de Maubeuge, Marly et Cambrai se sont relayées pour travailler sur un important chantier élagage et modernisation du réseau haute tension sur la commune de Jeumont dans le Nord. Au programme : 10 kilomètres de réseau HTA à rénover, et un gros chantier d'élagage réalisé à partir d'une machine robotisée appelée « Girafe » qui abat à elle seule un colossal travail.

Retour sur ce chantier spectaculaire.

Un mât de 25 mètres de hauteur pour élaguer les arbres en toute sécurité

Imaginez une machine équipée d'un mât télescopique isolé capable de couper à distance des branches d'arbres aux abords des lignes électriques moyenne tension grâce à l'appui des entreprises prestataires ONF pour l'élagage, Santerne et Verstraete pour la modernisation du réseau. Nous sommes au bord d'un champ délimité par plusieurs lignes de peupliers dont les branches viennent parfois flirter avec nos lignes électriques, pouvant provoquer des perturbations sur le réseau électrique. Cette technique d'élagage innovante permet de travailler en toute sécurité et de manière bien plus rapide ! « *En une matinée on a pu élaguer 5 fois plus vite que de manière manuelle* » précise Eric Lebrun, hyperviseur élagage. A peine le travail de la Girafe réalisé qu'une autre machine se met en action, broyant tous les débris forestiers tombés à terre sur son passage. Impressionnant de rapidité et d'efficacité.

Des Groupes Electrogènes pour alimenter en électricité l'ensemble de la zone

Pas moins de 10 kilomètres de lignes HTA ont été passées au crible durant cette quinzaine, le tout sans perturbation pour les clients riverains puisque des groupes électrogènes ont été posés sur la zone pour alimenter les clients le temps des travaux. Au total, c'est un budget de 177 000 euros engagés pour plus de 2 300 clients impactés.

On rappellera enfin qu'Enedis est signataire de conventions avec les collectivités pour un élagage durable. Pour un arbre abattu, un arbre est replanté et la collectivité choisit l'essence de ce dernier. Un vrai partenariat gagnant – gagnant pour Enedis et les collectivités sur leurs territoires.

## Enedis investit 9 millions d'euros dans le poste source flambant neuf de Longuenesse pour un réseau électrique plus performant



Opérationnel depuis octobre 2018, le tout nouveau poste source de Longuenesse a été construit dans l'actuelle installation de l'avenue Clémenceau. Il faut imaginer une enceinte en béton suffisamment grande pour accueillir trois transformateurs. Pour un coût de 9 millions d'euros, les travaux d'étude et de réalisation ont démarré en 2016 et s'achèvent par la déconstruction des anciennes infrastructures électriques. Un vrai défi relevé par Enedis et ses équipes prestataires qui traduit sa volonté de toujours investir sur le réseau au

service de ses clients, avec, à la clé, une meilleure qualité de fourniture et un environnement préservé.

### Un poste source flambant neuf à Longuenesse

Ce bâtiment flambant neuf abrite désormais 3 nouveaux transformateurs électriques. A l'abri de leur enceinte en béton, ces transformateurs vont assurer l'alimentation de près de 32 000 clients, 81 clients industriels sur 36 communes de la région. Ils permettent également d'offrir de nouvelles puissances disponibles pour accompagner le développement économique local de la région. Ainsi, c'est 12 000 kVA supplémentaires qui viennent s'ajouter aux 96 000 kVA des 3 transformateurs précédents qui dataient de 1927.

Le dispositif spécifique de Protection Incendie Transfo (PIT) a été testé en présence des pompiers du SDIS 62 en octobre 2018 pour qu'ils découvrent en avant-première les lieux, les dispositions, les fluides et matériels utilisés. C'est un système totalement novateur qui, en cas de risque d'incident ou d'incendie, déclenche au sein même des installations un brouillard d'eau mélangée à de l'azote avant l'arrivée des pompiers. C'est aussi une avancée en matière environnementale. En effet, l'azote a remplacé le gaz carbonique et la quantité d'eau aspergée a diminué de manière significative (10 m<sup>3</sup> contre 33 m<sup>3</sup>).

### Des bénéfices pour les clients

Ces constructions au sein du poste source initial vont faciliter la vie des usagers car la qualité de fourniture sera améliorée. La rénovation des ouvrages électriques permet le développement de nouvelles capacités pour accompagner l'implantation de clients industriels supplémentaires sur le territoire. De plus, d'un point de vue environnemental, les nuisances acoustiques et visuelles sont diminuées de par la conception des lieux. Cela se traduit par une meilleure intégration dans l'environnement.

## Enedis pose un nichoir à oiseaux à Bapaume avec la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) Pas-de-Calais



En partenariat avec la Ligue de Protection des Oiseaux du Pas-de-Calais (LPO), Enedis a posé, le mercredi 28 novembre, un nichoir à faucon crécerelle sur un de ses poteaux électriques. Cette opération, réalisée par les agents de Dainville Marquion, s'inscrit pleinement dans la convention de partenariat signée en 2018 entre Enedis et la LPO Pas-de-Calais.

*Avec la LPO, Enedis vole au secours des faucons crécerelles à Bapaume*

Les hommes en bleu de la base de Dainville Marquion étaient sur le terrain pour une opération peu banale sur la commune de Bapaume. En effet, aux côtés des

représentants de la Ligue de Protection des Oiseaux, ils ont posé sur un de nos supports HTA un nichoir à oiseaux : le faucon crécerelle. Ce petit rapace diurne et sédentaire est une espèce protégée et un habitué de la région. Dans le cadre de la convention de partenariat signée au printemps entre Enedis Nord-Pas de Calais et la LPO du Pas-de-Calais, trois nichoirs devaient être posés sur le territoire. C'est chose faite à Bapaume, et deux autres poses de nichoirs à oiseaux sont prévues dans l'Audomarois et le Montreuillois début 2019.

C'est dans une pâture dont le propriétaire nous avait autorisé l'accès que s'est déroulée l'opération. Armés d'une échelle, Anthony Dureux et Benoit Kucharski, les exploitants sur place, ont grimpé au niveau du support de manière à fixer le nichoir à une dizaine de mètres de hauteur à l'aide de feuillards, sous le regard de la presse locale présente sur place et de la Direction Territoriale Pas-de-Calais. « *Cela nous change de nos interventions traditionnelles, nous mettons à disposition nos équipements notre savoir-faire et nos équipes au service de la protection des oiseaux, c'est gratifiant* » précise Nicolas Kolodziejczak responsable de l'équipe sur place.

*Enedis et la LPO, un partenariat de longue date*

Depuis plus de 10 ans, Enedis et la LPO collaborent pour diminuer les impacts des ouvrages électriques sur les paysages et l'avifaune. Outre l'enfouissement de la quasi-totalité des réseaux neufs, la plupart des actions consistent à rendre inoffensives les lignes par la pose de protections isolantes à proximité des supports, la mise en place de tiges empêchant les oiseaux de se poser sur les supports ou la mise en place de spirales sur les lignes pour les rendre visibles des oiseaux. La signature de la convention de partenariat en Mars 2018 entre Enedis et la LPO du Nord et du Pas-de-Calais pour une durée de trois ans marque la volonté affirmée d'Enedis de poursuivre sur cette voie aux côtés de la LPO et la pose d'un nichoir à Bapaume en est une illustration.

## 1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit et de la fibre optique

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

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

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

Ainsi, 812 conventions tripartites (entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 135 conventions pour le domaine souterrain, dont 34 signées en 2018.

Sur l'année écoulée, plus de 2 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain.

L'augmentation du nombre de signatures de conventions pour l'utilisation du réseau se traduira, en 2019, par une progression significative du linéaire de fibre optique posée. Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis s'est engagée vis-à-vis des différents acteurs du THD. Ainsi, elle propose notamment des simplifications du processus d'études, des accompagnements des bureaux d'études qui les réalisent, un outil informatique de suivi partagé des affaires, ainsi que des échanges renforcés avec l'ensemble des partenaires du plan France Très Haut Débit.

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

## Enedis facilite le déploiement du Très Haut Débit



Le mercredi 6 juin 2018, Christophe Coulon, Président du Syndicat Mixte La Fibre Numérique 59 62, Eric Jammaron, Président de CAP FIBRE et Thierry Pagès, Directeur Régional d'Enedis, ont signé une convention de partenariat qui scelle leur collaboration dans les déploiements du Très Haut Débit public dans le Nord et le Pas-de-Calais.

## Enedis maillon essentiel du déploiement du Très Haut Débit

Fin 2021, tout le territoire français devra être couvert en Très Haut Débit. Enedis est un acteur majeur de ce déploiement de la fibre optique. En effet, elle met à disposition ses supports, contribuant ainsi à la réduction de la fracture numérique :

- Par l'accrochage de la fibre optique sur les supports de lignes aériennes BT/HTA
- Par la pose de fibre optique, fourreaux et chambres lors de chantiers Enedis.

Enedis contribuera ainsi à la pose de près de 6.000 km de fibre sur près de 200.000 supports de distribution publique d'électricité, représentant une économie pour les collectivités et les opérateurs sur l'ensemble du Nord et du Pas-de-Calais (périmètres syndicat + opérateurs privés).

Enedis, le Syndicat Mixte La Fibre Numérique 59-62 et CAP FIBRE confirment toujours plus leur engagement dans l'aménagement des zones rurales de nos territoires.

Une fibre déployée rapidement pour un coût moins onéreux : tels sont les avantages attendus de cette signature de convention tripartite.

## Déploiement de la fibre sur le Pas-de-Calais

Durant l'année 2018, le déploiement de la fibre optique s'est poursuivi sur le département du Pas-de-Calais. Au total 880 km de fibre ont été posés sur 19 543 supports.

### RÉCAPITULATIF DU NOMBRE DE SUPPORTS UTILISÉS POUR LE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE SUR LE PAS-DE-CALAIS

Opérateurs	2 016	2 017	2 018	Total général
COMPLETEL			9	9
ORANGE	210	1 968	5 178	7 356
SFR			527	527
SMO		135	8 220	8 355
M20 City	1 123	948	1 225	3 296
<b>Total général</b>	<b>1 333</b>	<b>3 051</b>	<b>15 159</b>	<b>19 543</b>

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2018, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

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

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

DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en min) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	101,3	62,7	-38%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	95,9	58,4	-39%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	12,2	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	84,4	35,8	-58%
<i>Dont incident poste source</i>	1,1	1,1	3%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	72,2	25,6	-64%
<i>Dont incident réseau BT</i>	11,1	9,0	-19%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	11,5	10,4	-10%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	6,8	5,9	-13%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	4,7	4,5	-4%

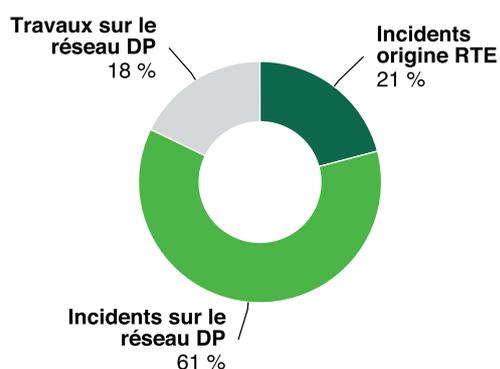
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

(2) Conformément à la décision de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même

journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

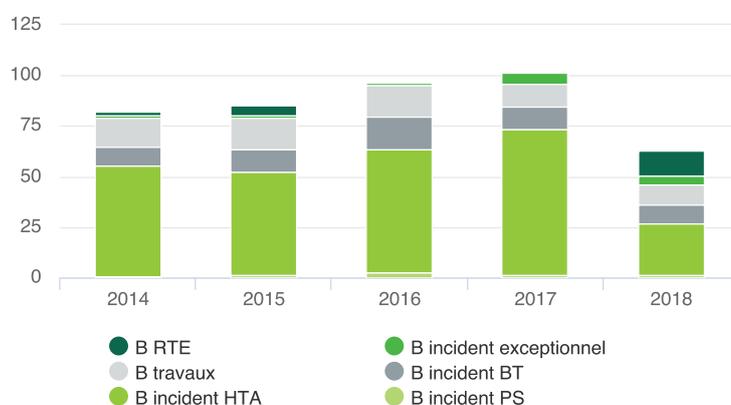
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

ÉVOLUTION DU CRITÈRE B AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES (en min)



## Les principaux événements ayant impacté en 2018 le critère B au périmètre de la concession

La FDE 62 et Enedis ont convenu de mesurer les temps de coupure, au travers du critère B, en neutralisant certaines situations de manière à mieux apprécier les résultats des politiques structurelles menées depuis plusieurs années :

- Les périodes identifiées comme événements climatiques d'ampleur dépassant le département, et générant plus de 5 incidents HTA par jour,
- Les situations de fort impact climatique plus localisé, type mini tornade par exemple, dont la violence peut s'apprécier au regard du nombre de défauts répertoriés sur les réseaux HTA

Pour mémoire : B TCC = 62.7min, B HIX hors RTE = 46.2 min

9 jours avec plus de 5 incidents HTA HIX, dont **6 jours liés à des évènements climatiques**

## Les événements suivants sont les plus significatifs :

3 Janvier 2018 : classée Exceptionnelle, la tempête Eleonor a balayé le Nord-Pas de Calais. Des vents violents ont provoqué des dégâts sur les lignes électriques. La pré-mobilisation des agents a permis de réduire le temps de coupure et réalimenter rapidement les clients impactés.

- 26 incidents HTA pour 2.91 min de critère B
- 7 incidents BT pour 0.05 min

18 Janvier 2018 : la tempête Georgina a traversé le Nord-Pas de Calais. Les vents violents ont provoqué quelques aléas sur le réseau de distribution notamment à cause des chutes d'arbres.

- 16 incidents HTA, pour 1.23 min
- 13 incidents BT pour 0.14 min

29 Mai 2018 : la foudre et le vent ont entraîné des chutes d'arbres et impacté les lignes aériennes.

- 5 HTA, 0.88 min
- 8 BT, 0.03 min

23 Septembre 2018 : le département a fait face à des vents violents et une tempête qui ont impacté les lignes électriques.

- 12 HTA, 0.48 min
- 5 BT, 0.03 min

8 Décembre 2018 : un moindre épisode venteux a provoqué plusieurs chutes d'arbres.

- 6 HTA, 0.52 min
- 9 BT, 0.06min

15 Décembre 2018 : un épisode de neige et de pluies verglaçantes a entraîné plusieurs coupures sur le réseau.

- 13 HTA, 1.44 min
- 0 BT

Soit au total 4.81 min, ce qui donne un « **B Hors climatique, hors RTE FDE** » = 46.2-4.81 = 41.39

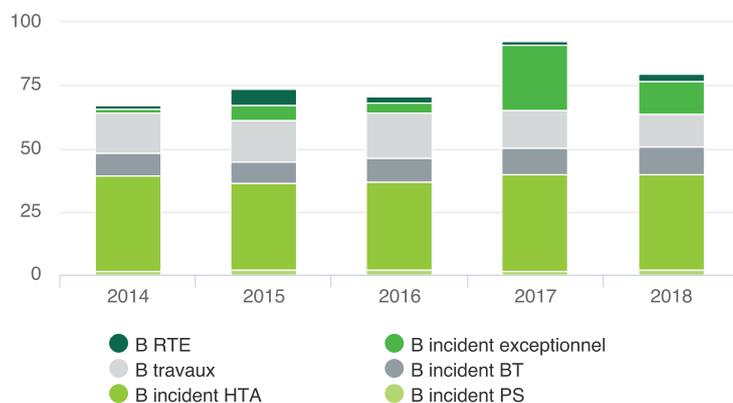
### Au niveau national

L'année 2018 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- Tempête Eleanor, début janvier qui a fortement touché le Nord-Est (Hauts-de-France, Grand-Est).
- Crue de la Seine fin janvier et début février, avec des inondations en Île-de-France (arrêté catastrophe naturelle).
- Violents orages le 4 juillet qui ont entraîné des coupures d'électricité principalement sur la Nouvelle-Aquitaine et particulièrement les départements de la Gironde, du Lot-et-Garonne, de la Dordogne, de la Corrèze, ainsi que du Lot en Occitanie.
- Inondations dans l'Aude à l'automne (arrêté catastrophe naturelle).
- Épisodes de neige collante sur la région Auvergne-Rhône-Alpes qui ont particulièrement affecté les réseaux des départements suivants : Allier, Cantal, Haute-Loire, Puy-de-Dôme, Ain, Ardèche, Drôme, Loire, Rhône ainsi que les départements situés à leur périphérie dans une moindre mesure.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 64 minutes en 2018, soit légèrement en dessous du niveau de l'année 2017 (64,3 minutes).

**ÉVOLUTION DU CRITÈRE B NATIONAL AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES (en min)**



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

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

En 2018, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

NB : l'année 2017 a également été marquée par la tempête Ana.

## Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 10 000 km, d'une dizaine de postes sources et de 6 000 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 25 000 nouveaux producteurs pour 2,6 GW de puissance par an (cette dernière valeur pourrait continuer à croître en application de la nouvelle Programmation Pluriannuelle de l'Énergie [PPE]). Enedis doit, d'une part, maîtriser l'évolution de ce réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition énergétique.

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

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

## LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 902	306	-83,9%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	32 178	19 415	-39,7%

\* Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4). En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

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

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

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

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

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

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

À la suite des réflexions menées au niveau national dans le cadre d'un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et des autorités concédantes, Enedis a fait évoluer sa méthode statistique en 2018 de façon à prendre en compte dans la modélisation, d'une part, la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension, et d'autre part, les données de consommation des compteurs Linky™ qui permettent de fiabiliser les historiques de consommation et les profils de charge utilisés dans la méthode statistique.

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 135	<b>4 738</b>	<b>317,4%</b>
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,2%	<b>0,6%</b>	<b>313,2%</b>

La variation du nombre de clients BT mal alimentés s'explique du fait de la nouvelle méthode de calcul de tension en BT. Cette dernière repose sur trois fondamentaux qui permettent un calcul équitable pour déceler les faiblesses structurelles du réseau BT.

## 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2018

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

Enedis a poursuivi en 2018 la mise en oeuvre de sa politique de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

Entre 2008 et 2018, les investissements consacrés à la modernisation du patrimoine ont plus que doublé.

En 2018, ces investissements se sont stabilisés, ils ont ainsi permis de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux. Pour Enedis, les principaux enjeux ont été :

- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA d'anciennes technologies. Enedis a dédié des moyens financiers importants à cette action. Ces efforts ont été accentués en HTA sur les portions de réseaux souterrains les moins fiables, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incident élevés.
- d'améliorer la qualité de la desserte sur les territoires ruraux les plus en écart au regard des résultats constatés en matière de continuité de la fourniture. L'objectif était de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques en combinant les actions de sécurisation, d'automatisation en cas d'incident et de maintenance.
- d'accroître le potentiel des postes sources, notamment pour accompagner la transition énergétique dans les territoires. Enedis a maintenu la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources et à l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident dans les zones urbaines denses.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA a été en 2018 un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

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

## LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2018

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2018, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2018.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2017	2018
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	24 699	26 019
<i>Dont raccordement des consommateurs HTA</i>	1 087	631
<i>Dont raccordement des consommateurs BT</i>	12 611	13 726
<i>Dont raccordement des producteurs HTA</i>	5 715	6 235
<i>Dont raccordement des producteurs BT</i>	274	522
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	47 231	42 655
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	38 413	36 098
<i>Dont renforcement des réseaux BT</i>	2 099	2 023
<i>Dont renforcement des réseaux HTA</i>	1 564	996
<i>Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)</i>	765	450
<i>Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes</i>	22 444	21 026
<i>Dont moyens d'exploitation</i>	1 508	1 115
<i>Dont smart grids</i>	0	83
<i>Dont compteurs communicants</i>	10 034	10 405
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	8 818	6 557
<i>Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement</i>	1 918	1 746
<i>Dont sécurité et obligations réglementaires</i>	2 275	2 160
<i>Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers</i>	4 625	2 652
III. Investissement de logistique	1 680	1 921
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	73 610	70 595
<i>Dont total des investissements concernant les postes sources</i>	6 408	4 962
<i>Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources</i>	1 621	2 145

\* Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement à l'une des 4 sous-catégories de raccordement figurant dans ce tableau. Ainsi, les dépenses engagées sur ces finalités sont bien prises en compte dans le total des investissements de raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, mais ne sont pas ventilées dans une de ces 4 sous-catégories.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2018, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

Par ailleurs, Enedis réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent également à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

	2015	2016	2017	2018
<b>Investissements sur le réseau de Distribution Publique</b>				
<b>Renforcement des réseaux</b>	<b>4 480</b>	<b>4 500</b>	<b>4 165</b>	<b>3 019</b>
dont HTA	1 880	1 700	1 540	996
dont BT	2 600	2 800	2 625	2 022
<b>Sécurité et Environnement</b>	<b>2 400</b>	<b>2 400</b>	<b>2 445</b>	<b>3 870</b>
dont Article 8	1 700	1 700	1 700	1 746
dont sécu BT de lieux de vie	20	20	20	0
dont PCB	150	130	130	565
dont HTA et MALTEN	530	550	595	300
<b>Qualité de la desserte</b>	<b>16 460</b>	<b>18 400</b>	<b>18 570</b>	<b>19 097</b>
dont Plan Aléas Climatique	600	500	765	450
pour HTA	11 900	13 100	14 070	13 262
pour BT	4 560	5 300	4 500	5 835
<b>Investissement relatif au développement des réseaux y compris les participations de tiers (brut)</b>	<b>23 000</b>	<b>24 500</b>	<b>28 355</b>	<b>26 397</b>
dont raccordement des producteurs	530	1 400	5 660	6 628
dont HTA	1 320	1 100	2 515	1 838
dont BT y compris transfo et comptages	18 980	19 000	15 555	15 280
dont déplacement d'ouvrages	2 170	3 000	4 625	2 652
<b>Investissement brut sur le réseau</b>	<b>46 430</b>	<b>49 800</b>	<b>53 535</b>	<b>52 384</b>
dont amélioration délibérée du réseau	23 340	25 300	25 180	25 986
<b>Alimentation de la Concession</b>				
Postes sources	2 021	4 600	5 780	4 771
<b>Sous Total financement Enedis et tiers</b>	<b>48 361</b>	<b>54 400</b>	<b>59 315</b>	<b>57 154</b>
Moyens exploitation et logistique	3 200	3 180	4 245	3 036
Linky	885	6 760	10 100	10 405
<b>Total financement Enedis et Tiers</b>	<b>52 446</b>	<b>64 340</b>	<b>73 660</b>	<b>70 595</b>
Recettes et participations	12 719	13 990	18 252	22 007
<b>TOTAL financement Enedis</b>	<b>39 727</b>	<b>50 350</b>	<b>55 408</b>	<b>48 588</b>

## Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2018 sont en croissance et s'élèvent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (789 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,2 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2018, 1,2 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 365 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 26 500 mises en service d'installations de production), dont 19 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue, elle est en hausse en 2018 : les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2,6 GW (2,1 GW en 2017), dont 1,4 GW pour l'éolien et 0,8 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2018, 402 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.



## LA MISE EN ŒUVRE EN 2018 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

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

### Les travaux dans les postes sources

Intitulé	Commune	Année
Renouvellement du poste source	SAINT-OMER	2015/2020
S3REnR : Ajout d'un transformateur et d'une demi-rame	COUPELLE-NEUVE	2018/2019
S3REnR : Mutation de transformateur	ACHIET	2018
S3REnR : Ajout d'une demi-rame	ACHIET	2018
Remplacement de disjoncteur	AIRE	2018
Création de poste source	HENIN-SUD	2018/2024
Installation de protections pour le raccordement d'un producteur éolien	VENDIN	2018
S3REnR : extension du poste source (4ème transformateur)	COUPELLE-NEUVE	2018/2022
Désamiantage	ACHIET	2018
Remplacement des services auxiliaires des transformateurs	GARENNES	2018
Fiabilisation du poste source	BARLIN	2018/2020
Retrofit d'un disjoncteur	VENDIN	2018
Désamiantage	LUMBRES	2018
Retrofit d'un disjoncteur	OSTROHOVE	2018
Passage en PCCN du contrôle commande	SAMER	2018/2020
Adaptation de protections pour le raccordement d'un producteur éolien	LUMBRES	2018/2019

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

## Les travaux en HTA

### Les travaux aériens en HTA

Commune	Intitulé	Etat	Montant (en k€)
BOIS-BERNARD	Départ NEUVIREUIL du Poste Source BIACHE	En cours	85
HENIN-BEAUMONT	Départs NEUVIREUIL et BEAUMONT - PS BIACHE ET HENIN	En cours	273
ROUVROY	Départ DARCY du Poste Source HENIN	En cours	102
ACHIET-LE-GRAND	Départ VAULX du Poste Source ACHIET	Décalé à 2019 (changement solution technique)	13
THEROUANNE	Départ THEROUANNE du Poste Source AIRE	Décalé à 2019 (coordination phasage voirie avec Mairie)	11
ESSARS	Départ CUINCHY du Poste Source ESSARS	En cours - fin de chantier	199
LA COUTURE	Départ RICHEBOURG du Poste Source ESSARS	Décalé à 2019 (problème de terrain de poste)	
BEAULENCOURT	Départ SAPIGNIES du Poste Source ACHIET	En cours - fin de chantier	161
SAINT-OMER	Départ DESVROIS du Poste Source SAINT-OMER	Terminé	99
BETHUNE	Départ BETHUNE du Poste Source GOSNAY	En cours (coordination Art8 réalisée)	71
GUEMAPPE	Départ BOISLEUX du Poste Source ACHIET	En cours - fin de chantier	99
BRUAY-LA-BUISSIÈRE	Départ ST LOUIS du Poste Source GOSNAY	En cours	64
GUARBECQUE	Départ GUARBECQUE du Poste Source GUARBECQUE	Terminé	119
RANSART	Départ RIVIERE du Poste Source ACHIET	Décalé à 2019 (problème de terrain de poste)	
HELFAUT	Départ BRUYERE du Poste Source SAINTOMER	En cours - fin de chantier	77
BRUAY-LA-BUISSIÈRE	Départ MARLES du Poste Source GOSNAY	Terminé	85

## Les travaux souterrains en HTA

Commune	Intitulé	Longueur (en M)	Etat	Montant (en k€)
NOYELLES-SOUS-LENS	Départ MARS PS VENDI	2850	En cours	173
NEUFCHATEL-HARDELOT	Départ CVO 13 PS SAMER	2700	En cours	187
CALAIS	Bd de Phalsbourg Départ PHALSB et PLINES PS GARENNES	1850	Terminé	6
MARQUISE	Départ VILLE PS MARQUISE	1650	Décalé à un programme ultérieur (voirie neuve)	
LE PORTEL	Départ MTBELO PS VERTE VOIE	1650	Terminé	174
CALAIS	Départ BECQUE-EQUATEUR-TAMARIS - PS CALAIS/ATTAQUES	1550	Terminé	276
AIRE-SUR-LA-LYS	Départ BEGUIN PS AIRE	1450	Décalé à un programme ultérieur (problème voirie)	
BETHUNE	Départ PARADIS PS BEUVRY (Phase 1)	1400	En cours - fin de chantier	195
CALAIS	Départ ROGER PS ATTAQUES	1300	Terminé	160
BLENDÉCQUES	Départ BLENDE PS SSOME	1150	Terminé	135
AVION	Départ LUSSAC PS AVION	1150	En cours - fin de chantier	164
ARQUES	Départ DESVRO PS SSOME	1100	Décalé à 2020 (accord Mairie - voirie neuve)	
ARRAS	Départ ELH PS ARRAS	950	En cours - fin de chantier	77
BOULOGNE-SUR-MER	Départ MAQUET PS OSTROHOVE	950	En cours	33
DESVRES	Départ VILLED PS DESVRES	900	Terminé	115
ISBERGUES	Départ ISBERG PS GUARB	750	En cours - fin de chantier	104
WIMEREUX	Bd FOCH Départ WIMEREUX PS OSTROHOVE	750	En cours	58
BETHUNE	Départ PARADIS PS BEUVRY (Phase 2)	700	Terminé	35
COULOGNE	Départ TAMARI du PS ATTAQUE	650	Terminé	94
DOUVRIN	Départ ABATTOIR PS DOUVRIN	600	Décalé à 2019	
LENS	Départ A.OUES PS VENDIN	600	Décalé (restructuration de l'échangeur A21 reportée)	
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	Bd de la Canche Dép HIPPODROME -PS TRINGUE	600	Terminé	49
DAINVILLE	Départ BLONDEL du PS ARRA	550	En cours	13
RINXENT	Départ RINXEN PS MARQUIS	550	Terminé	73
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	Rue de Londres Départ HIPPODROME et TREPIED PS TRINGUE	500	Terminé	80
BRUAY-LA-BUISSIÈRE	Départ PRINCI PS GOSNAY	500	En cours	40
ARRAS	Rue P.Gerber Départ BELIN PS MOFFLAINES	500	Terminé	48
CALAIS	Bd Curie Départ TAMARI PS ATTAQUES	450	Décalé à 2019 (changement solution technique)	

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

## Les travaux en BT

Commune	Intitulé	Longueur (en M)	Etat	Montant (en k€)
BERCK	Renouvellement SBT place de l'Entonnoir	220	Terminé	40
BETHUNE	Renouvellement SBT rue Michelet PT FG D'ARRAS	373	Terminé	10
BETHUNE	Renouvellement SBT phase 2/2 - Rue Coty	220	Terminé	33
BETHUNE	Renouvellement SBT (CPI) partie 1/2 - Rue René Coty	150	Terminé	21
BOULOGNE-SUR-MER	Renouvellement SBT rue de la Lampe Pt LOUIS BEAUDET	345	Reporté	
BOULOGNE-SUR-MER	Renouvellement SBT Rues Douglas Aigre et Perrochel	182	Terminé	23
BRUAY-LA-BUISSIÈRE	Renouvellement SBT rue de la Cavée PT PC PRINCIPAL	325	Terminé	2
CAMIERS	Renouvellement SBT Chemin des Bateaux	570	Terminé	91
ELEU-DIT-LEAUWETTE	Renouvellement SBT rue d'Alsace	250	Terminé	26
ISBERGUES	Renouvellement SBT Rue Lherminier	196	Terminé	48
LENS	Renouvellement SBT Rue de la Paix	185	Reporté	
LONGUENESSE	Renouvellement SBT Rue Courbet et Rembrandt	343	Terminé	7
NEUFCHATEL-HARDELOT	Renouvellement SBT Av de la Mer (1) Pt DIGUE NORD	743	Terminé	134
NEUFCHATEL-HARDELOT	Renouvellement SBT Av de la Mer (2) Pt HORIZON	307	Terminé	22
NEUFCHATEL-HARDELOT	Renouvellement SBT Av de la Mer (3) Pt EUROPE	189	Reporté	
SAINT-OMER	Renouvellement SBT Place Foch Pt MAIRIE 16	242	Reporté	
SAINT-POL-SUR-TERNOISE	Renouvellement SBT rue Utrillo et Gauguin	186	Terminé	41

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2018, 327 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont 134 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

#### Sur votre concession

	2014	2015	2016	2017	2018 probable	2018
Maintenance BT	801	881	707	679	652	774
Maintenance HTA	696	735	694	854	848	843
Elagage BT	573	578	577	597	220	195
Elagage HTA	1187	1161	1516	1476	1890	1859
Postes HTA/BT (voir aussi capex)	504	798	702	732	615	696
Branchement	27	23	51	39	70	93
Visite de ligne HTA/BT	282	290	305	334	348	352
<b>TOTAL (en k€)</b>	<b>4070</b>	<b>4466</b>	<b>4552</b>	<b>4711</b>	<b>4643</b>	<b>4812</b>

La politique élagage au sein de la Direction Régionale Nord-Pas de Calais s'est renforcée afin de réduire le nombre d'incidents sur la HTA. Les dépenses sont donc plus importantes sur le réseau HTA et cela jusqu'en 2021, date de fin du programme exceptionnel élagage sur la HTA.

#### *Elagage réalisé sur les réseaux HTA*

	2015	2016	2017	2018
Longueur de réseau traité (en km)	179	225	216	282
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1161	1516	1476	1859

#### *Elagage réalisé sur les réseaux BT*

	2015	2016	2017	2018
Longueur de réseau traité (en km)	118	115	111	29
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	578	577	597	195

## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2019 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

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

- faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables- S3REnR) ;
- accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Renovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2019, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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

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

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

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

Lors de la Conférence Départementale du 13 février 2019, un bilan des investissements 2018 d'Enedis a été présenté. Concernant les OMT & le CPI :

- 96 OMT ont été réalisés
- 39,7 km de câbles CPI HTA ont été déposés.

Pour 2019, Enedis maintiendra un plan de résorption de CPI de l'ordre d'à minima 30 km annuels. Quant aux OMT, il est prévu d'en installer environ 70.

Le Programme Smart Rural se termine en 2019. Pour rappel, cela concernait 5 M€ d'investissement et 2 M€ d'OPEX sur 5 ans (2015 – 2019).

### **La coordination des efforts d'investissement d'Enedis et de l'autorité concédante au plan local**

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

## 3. Enedis, une priorité clients affirmée

En 2018, Enedis s'est attachée à améliorer la relation avec ses clients afin d'accroître leur satisfaction et de leur montrer son engagement dans un contexte réglementaire dense (Règlement général sur la protection des données personnelles [RGPD], régulation incitative...).

Enedis a poursuivi en 2018 son projet industriel en déployant près de 7,6 millions de compteurs communicants Linky™. À fin 2018, près de 16 millions de compteurs Linky™ sont posés sur le territoire, couvrant 12 426 communes.

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

Les équipes en charge des relations clients d'Enedis, grâce à leur mobilisation, ont permis d'atteindre de hauts niveaux de performance et de satisfaction des clients, et également de répondre à leurs besoins en matière de mise à disposition des données sur le Marché d'Affaires (C1-C4). La mise en place d'interlocuteurs privilégiés et une digitalisation accrue de la relation clients ont contribué à la satisfaction des clients ayant un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) et des clients Grands Comptes nationaux et régionaux, qui avoisine 90 %.

Enedis souhaite d'ailleurs accroître la digitalisation et la personnalisation de la relation avec tous ses clients pour une meilleure maîtrise de la consommation et de la production d'électricité, du fait de clients mieux informés en matière d'alimentation du réseau.

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

### LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### Une animation renforcée au service des territoires

Enedis poursuit l'amélioration de son accompagnement des territoires et notamment des collectivités par la formation régulière de ses interlocuteurs privilégiés aux nouveaux services et aux évolutions des services existants (cartographie, services de données, simulation pour le raccordement...), et par la publication de nouveaux supports de communication (plaquettes de présentation thématiques).

Enedis a renforcé son dispositif relationnel en direction des clients Entreprises, en mettant en place des interlocuteurs privilégiés dédiés aux clients Grands Producteurs, afin de compléter les équipes des interlocuteurs privilégiés mises en place en 2016 dédiées aux Grands Comptes nationaux et Grands Comptes régionaux (entreprises multi-sites implantées dans différentes régions).

En 2018, Enedis a industrialisé l'organisation d'une enquête de satisfaction consécutive à la pose des compteurs Linky™ pour l'ensemble des clients particuliers et professionnels. Cette enquête livre de nouvelles informations sur la qualité de la prestation et notamment sur la remise des documentations aux clients. Elle permet à Enedis d'améliorer ses pratiques et celles de ses prestataires pour les clients équipés nouvellement d'un compteur Linky™.

### LES RÉSULTATS

Enedis atteint de bons niveaux sur l'ensemble de ses métiers, qu'il s'agisse d'interventions (mise en service, résiliation, changement de fournisseur...) ou de relation clients.

#### PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %) (Concession)

	2017	2018
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	95,7%	96,5%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,9%	98,0%

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

La digitalisation est désormais un enjeu majeur de la relation d'Enedis avec ses clients. Pour cela, en complément des canaux traditionnels, du développement de nouveaux espaces clients Web et services numériques associés, Enedis, en 2018, a mis à disposition des clients un « Chat Bot » (robot conversationnel) en complément du « Live Chat ».

Par ailleurs, l'écoute clients d'Enedis sur les réseaux sociaux a continué à se développer en 2018. En effet, les demandes de clients sur Twitter et sur Facebook augmentent.

Pour faciliter la communication avec ses clients et les accompagner, Enedis a également déployé des « campagnes relationnelles ». Enedis souhaite par ailleurs conserver une large accessibilité grâce aux accueils téléphoniques.

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

En 2018, Enedis a poursuivi le développement des espaces clients et de son application mobile « Enedis à mes côtés » avec pour objectif de répondre à 6 cibles prioritaires :

- améliorer l'expérience utilisateur en analysant les retours des clients (réseaux sociaux, stores, réclamations, appels sortants vers les clients...) puis en améliorant notamment l'ergonomie des solutions digitales,
- renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients (accessibilité plus rapide, diminution des anomalies, renforcement du système d'information afin de supporter un nombre maximal d'utilisateurs en simultané),
- répondre aux obligations du RGPD,
- mettre en œuvre les premières fonctionnalités permettant de répondre aux obligations du décret n° 2017-948 entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017, relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : possibilité pour le client de demander la collecte et l'arrêt de la collecte de sa courbe de charge dans les systèmes d'informations du distributeur, possibilité pour le client de s'opposer à l'enregistrement de sa courbe de charge dans le compteur et lever son opposition,
- augmenter l'attractivité des espaces clients par des campagnes de communication pour encourager l'ouverture de comptes clients. À fin 2018, environ 650 000 clients ont ouvert leur compte client et 750 000 ont téléchargé l'application « Enedis à mes côtés »,
- développer la mise à disposition de données de consommation et de production pour les clients finals et la souscription à des services de publication récurrente des données de leur courbe de charge.

Plus spécifiquement, les clients peuvent à présent, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » :

- accéder à des précisions sur la qualité d'alimentation du réseau en temps réel et effectuer un autodiagnostic en cas de panne,
- avoir une vision de leur consommation et être incités à agir sur celle-ci,
- être informés du déploiement du compteur Linky™,
- analyser leur consommation avec leur compteur Linky™,
- relever leur compteur en ligne,
- être incités à appliquer des éco-gestes ciblés.

En 2018, Enedis a répondu à une forte attente et a enrichi son offre de services dans le cadre des espaces clients entreprises, avec la mise à disposition des données de comptage.

Enedis propose le service A.I.R. (Alerte Incident Réseau) qui permet la mise à disposition pour les clients HTA qui le souhaitent, partout en France, d'une information par SMS de toute coupure de plus de 3 minutes sur le réseau, puis de l'évolution de la situation au plus près des événements.

### **Focus sur l'Espace Entreprises**

En 2018, l'Espace client Entreprises a été étoffé pour permettre à un client de suivre l'ensemble de ses sites de consommation.

Avec la possibilité de s'abonner à de nouveaux services, les clients (et les tiers expressément autorisés par ces derniers) peuvent télécharger les documents associés à chacun de leurs contrats :

- duplicatas de factures et feuillets de gestion pour des contrats CARD,
- bilan de qualité de fourniture,
- historiques de courbe de charge de consommations, et/ou de données techniques et contractuelles,
- courbe de charge pour les points de livraison en HTA et BT > 36 kVA (par abonnement).

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

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

### **Focus sur l'Espace Collectivités**

L'Espace Collectivités a bénéficié en 2018 d'une évolution de la rubrique « Données énergétiques ».

Dans cette rubrique, de nouvelles données sont mises à disposition des collectivités équipées de compteurs communicants :

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

- les courbes de charges de consommation,
- les courbes de charges de production,
- la consommation quotidienne,
- la production quotidienne.

## Les réseaux sociaux et le « Live Chat »

L'année 2018 confirme la montée en puissance des canaux digitaux dans la relation d'Enedis avec ses clients : le nombre de demandes arrivant sur les réseaux sociaux d'Enedis a été multiplié par trois en un an et sur le « Live Chat » par cinq en quelques mois.

**NOU  
VEAU**

## Mise en place d'un « Chat Bot »

Afin de proposer aux clients un service plus réactif et en continu, un « Chat Bot » a été mis en place sur le site enedis.fr.

Grâce à une implémentation préalable de questions/réponses métier, ce robot conversationnel répond instantanément aux questions des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Positionné en amont du « Live Chat », il permet un premier filtre en répondant aux questions « simples » ne nécessitant pas l'accès au dossier du client.

Le basculement vers le « Live Chat » se fait désormais lorsque le « Bot » n'a pas répondu à la question qui lui est posée. Aujourd'hui, en moyenne le « Chat Bot » traite 600 questions par jour et devient ainsi la deuxième interface de contacts des clients sur le site enedis.fr, après l'accès aux formulaires.

## Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par télé-opération. Pour les déplacements qui restent nécessaires, des outils de mobilité sont mis à disposition des agents d'Enedis (tablettes, smartphones, etc.) afin d'optimiser leur déplacement et d'améliorer les services rendus chez le client.

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 82 (n° régional à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique « Aide et contact ») ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 83 (n° régional à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique « Aide et contact ») ;
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;

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

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 44 (n° Urgence dépannage à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique « Aide et contact »).

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

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

ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (en %) (DIRECTION RÉGIONALE)		
	2017	2018
Service Client	84,8%	<b>83,7%</b>
Service Raccordement	79,2%	<b>85,1%</b>
Service Producteurs d'électricité	78,0%	<b>83,0%</b>

Au niveau national, l'année 2018 est caractérisée par un nombre de contacts client important (environ 6 millions d'appels hors appels dépannage), mais relativement stable par rapport à 2017. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) demeure satisfaisante.

Le service Client a reçu près de 950 000 appels, soit une augmentation de plus de 15 % par rapport à 2017, son accessibilité demeure néanmoins à un bon niveau avec un taux de 86 %.

Le service Raccordement a connu en 2018 plus de 2 millions d'appels avec un taux d'accessibilité de 83 %.

Enfin, l'accessibilité du service Producteurs d'électricité se situe à un bon niveau de 84 % d'appels traités.

### Urgence dépannage électricité

Au niveau national, l'année 2018 a été marquée par une succession d'incidents climatiques plus fréquents et plus localisés qu'en 2017. Ainsi plus de 7,1 millions d'appels ont été reçus en 2018, ce qui représente une augmentation de 10,6 % par rapport à 2017.

Ces conditions ont eu un impact non négligeable sur le taux d'accessibilité qui ressort, pour la totalité des appels tous segments de clients confondus, à 78,8 % (- 4,4 points par rapport à 2017).

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

La récurrence et la diversité des événements climatiques mettent en évidence le rôle primordial de l'entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD), ainsi que l'aide apportée par les renforts des autres Accueils Clients d'Enedis (301 334 appels ont été traités par des conseillers d'un autre CAD que celui couvrant le département du client et 37 487 l'ont été par des conseillers d'autres Accueils Clients, mobilisés en soutien lors des aléas climatiques).

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ				
	Département		National	
	2017	2018	2017	2018
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	79,4%	<b>74,2%</b>	81,8%	<b>77,0%</b>
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	55 950	<b>55 951</b>	2 505 048	<b>2 710 665</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	20 114	<b>18 687</b>	728 903	<b>697 125</b>

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

## L'accompagnement des clients en situation d'impayés

Années	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'interventions réalisées	15 116	15 232	13 649	12 030	11 813
Coupures réalisées	4 733	4 778	3 953	3 249	2 710

Les demandes d'intervention pour impayé sont exprimées par les fournisseurs vers Enedis qui réalise le geste technique chez le client.

En accord avec EDF, l'offre « information prévention précarité » lancée en expérimentation en 2012 sur une partie du territoire de la FDE a été interrompue en fin d'année 2013, au moment de la mise en oeuvre de la loi Brottes.

L'offre a été réactivée dès la fin de trêve, à la sortie de l'hiver, et étendue à l'ensemble du département du Pas-de-Calais. L'offre satisfait en effet toutes les parties prenantes et a même été retenue par EDF au niveau national.

Rappelons qu'elle permet aux clients qui en bénéficient de bénéficier d'un délai de 8 jours supplémentaires

avant coupure, pour entreprendre des démarches.

Cet ultime délai permet d'éviter 70% des coupures pour les clients bénéficiaires (décision du technicien sur place au vu de la situation rencontrée, soit 3 à 4% des déplacements pour impayés)».

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

#### UN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS PLUS GLOBAL

Au-delà des réseaux sociaux, Enedis est de plus en plus sollicitée par le Médiateur National de l'Énergie et les médiateurs des fournisseurs. Elle reste également à l'écoute des associations de consommateurs.

#### Les réclamations

93 % des réclamations concernent trois grands sujets : le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. La part des réclamations relative au relevé et à la qualité de fourniture a diminué en 2018 par rapport à 2017 ; alors que celle liée aux interventions techniques est en augmentation. En effet, l'accélération du déploiement des compteurs Linky™ génère un nombre accru de réclamations sur ce dernier objet.

En 2018, le volume des réclamations reçues, y compris celles relatives au déploiement des compteurs Linky™, a augmenté de 13,3 % par rapport à 2017.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2018, à 92,1 %. Ce taux est légèrement inférieur à celui enregistré en 2017 en raison de l'augmentation du nombre de réclamations. Toutefois, Enedis atteint largement l'objectif de référence de 2018 fixé par la CRE à 91 % dans le cadre du TURPE 5. Ce résultat est aussi à mettre en lien avec le rappel systématique des clients s'étant déclarés « pas du tout satisfaits » lors des enquêtes de satisfaction.

En 2018, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2017 (%)	2018 (%)	2018 (Numérateur)	2018 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	92,2%	92,5%	5 177	5 595

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

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

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

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2017 (%)	2018 (%)	2018
Raccordements	5,0%	5,2%	293
Relève et facturation	38,7%	36,3%	2 033
Accueil	0,9%	1,0%	57
Interventions techniques	24,7%	28,3%	1 585
Qualité de la fourniture	30,6%	29,1%	1 627
Total	100,0%	100,0%	5 595

## Les saisines du Médiateur National de l'Énergie (MNE) et des médiateurs des fournisseurs

Les saisines des médiateurs connaissent en 2018 un accroissement de près de 42 % par rapport à 2017, avec un volume s'établissant à 4 984 saisines à fin décembre. Cette augmentation s'explique par la publicité des coordonnées du médiateur sur les outils de communication d'Enedis et également du fait d'un traitement perfectible des réclamations courantes.

## LA MONTÉE EN PUISSANCE DU DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION

Avec 7,5 millions d'enquêtes lancées et plus de 800 000 répondants, l'année 2018 a confirmé la montée en puissance du dispositif d'enquête de satisfaction à chaud mis en place en 2016.

Aujourd'hui, près de 1 800 agents d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif et contribuent à son fort ancrage dans les directions régionales et les unités opérationnelles.

La satisfaction clients est au cœur de l'activité opérationnelle d'Enedis, pour délivrer à chaque moment la meilleure prestation à nos clients.

Comme en 2017, des enquêtes qualitatives et quantitatives ont complété le dispositif pour des populations spécifiques comme les promoteurs-aménageurs-lotisseurs, les bailleurs sociaux et les mandataires de clients finaux producteurs ou consommateurs.

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

Les résultats de satisfaction, hors raccordement, entièrement basés sur le dispositif de mesure de la satisfaction clients à chaud, sont stables au global en 2018, bien qu'une baisse soit observée pour les clients professionnels.

Comme en 2017, le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis sont les points les plus appréciés par les personnes interrogées en 2018. Ces clients valorisent également fortement le comportement des techniciens et plus particulièrement leur écoute et leur courtoisie. À l'inverse, les clients regrettent le manque de coordination au sein des services d'Enedis, les délais de réalisation et l'amplitude des plages horaires de rendez-vous. Ils apparaissent aussi moins satisfaits de la facilité à joindre le bon interlocuteur.

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2018	Maille	Résultat local 2018
Clients « Particuliers »	86,3%	Département	89,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,7%	Département	88,2%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,3%	Concession	98,8%

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients «Particuliers» et «Entreprises» progresse fortement en 2018 et traduit les efforts réalisés tout au long de l'année pour améliorer ce processus. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (en %)			
	Résultat national 2018	Maille	Résultat local 2018
Clients « Particuliers »	88,1%	Département	92,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,5%	Département	87,5%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	83,5%	Région Enedis	76,7%

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

En 2018, cette satisfaction diminue légèrement sur les segments de clients «Entreprises» C1-C4 avec 86,9 % (contre 90,8 % en 2017), «Particuliers» avec 88,5 % (contre 94,6 % en 2017), ainsi que pour les «Professionnels» à 91,3 % (contre 93,3 % en 2017).

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE (en %)		
	Satisfaction maille nationale 2018	Satisfaction maille DR 2018
Clients « Particuliers »	88,5%	<b>90,1%</b>
Clients « Professionnels » ( $\leq$ à 36 kVA)	91,3%	<b>92,0%</b>
Clients « Entreprises » ( $>$ à 36 kVA) C1-C4	86,9%	<b>82,6%</b>

### 3.4. L'installation des compteurs communicants

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

Aujourd'hui, plus d'un Français sur deux est équipé de ce nouveau compteur déployé dans 12 426 communes.

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

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

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

Enedis exige également des entreprises de pose qu'elles réalisent régulièrement des visites qualité pour chaque technicien Linky™, pour notamment contrôler le respect des modes opératoires et des règles de sécurité et mettre en place les actions d'amélioration correspondantes. En parallèle, des contrôles sont également réalisés par les équipes d'Enedis.

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

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

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

Pour répondre à l'ensemble des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 977 955 appels ont été comptabilisés en 2018, soit une augmentation de + 68,1 % par rapport à 2017.

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

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

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

Voulant que l'installation des compteurs se déroule dans les meilleures conditions pour les consommateurs, Enedis donne aussi désormais la possibilité aux clients, dont le compteur est situé à l'extérieur de leur domicile, de fixer, en accord avec l'entreprise prestataire, le jour de l'intervention du technicien afin de pouvoir être présent.

Par ailleurs, la documentation clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes sont consultés. Ce fut notamment le cas, en 2018, avec l'application de la nouvelle réglementation relative au règlement européen sur la protection des données.

## LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

Avec Linky™ :

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

Le remplacement de l'ancien compteur par un modèle dit « communicant » offre la possibilité à celles et ceux qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser.

Depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés », les clients ont la possibilité de :

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

Cette dernière a d'ailleurs rappelé dans son avis sur le compteur Linky™ du 28 septembre 2018 (accessible depuis le lien <https://www.ademe.fr/compteurs-communicants-lelectricite-linky>), que les économies d'électricité peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture, en fonction de l'accompagnement fait auprès des ménages dans ce domaine. À fin 2018, près de 400 000 clients équipés d'un compteur communicant ont ouvert un compte client sur le site internet d'Enedis.

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

À titre d'exemple, la multiplication des véhicules électriques légers, 163 179 à la fin de l'année 2018, nécessite l'installation de bornes de recharge sur le réseau. La puissance électrique requise pour recharger un véhicule électrique en mode rapide, c'est-à-dire deux heures, est équivalente à celle d'un

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

immeuble. Avec le nouveau compteur, l'implantation des bornes de recharge est optimisée en fonction des réalités techniques du réseau.

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

**NOU  
VEAU**

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

Depuis plusieurs années, les clients ont la possibilité de souscrire différentes offres de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de leur choix. Grâce au compteur communicant Linky™, ces offres sont mieux adaptées à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. Elles proposent par exemple des prix plus intéressants le week-end, pendant la période estivale ou pendant certaines heures de la nuit. Pour en faciliter la consultation et choisir la formule la plus avantageuse, un comparateur est disponible sur le site du médiateur de l'énergie : energie-info.fr.

**NOU  
VEAU**

## UN GESTE POUR LA PLANÈTE AVEC «REFOREST'ACTION»

Dans le cadre de leurs missions de service public, les équipes d'Enedis sont fortement mobilisées pour rétablir l'électricité lors d'aléas climatiques. Cet engagement s'exprime aussi au quotidien à travers l'accompagnement des territoires, qu'il s'agisse des projets d'aménagement des collectivités, de leurs politiques énergétiques, etc.

Enedis a souhaité prolonger cet engagement en signant un partenariat en faveur du reboisement des forêts sinistrées du fait des intempéries. Enedis financera ainsi la plantation d'arbres sur les territoires, à raison d'un arbre tous les vingt comptes clients Linky™ ouverts.

## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique *pour les producteurs d'électricité*, dénombrés fin 2018 à plus de 410 000 en France. Depuis 2017, Enedis installe en effet des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant auto-consommer, c'est-à-dire injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité produite à partir d'énergie renouvelable. Grâce aux compteurs Linky™, un seul outil de comptage suffit pour mesurer à la fois l'électricité produite et l'électricité consommée. Cette spécificité technique fait réaliser aux nouveaux producteurs une économie de 600 euros en moyenne sur le coût de raccordement.

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

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

<b>COMPTEURS LINKY™ (CONCESSION)</b>	
	<b>2018</b>
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	<b>37,4%</b>
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	<b>281 691</b>
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	<b>631</b>
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	<b>254 680</b>
Nombre de comptes clients ouverts**	<b>7 825</b>
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	<b>10 027</b>

\* PDL : Point de livraison.

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

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

**Sur la concession, les chiffres 2017 relatives au déploiement des compteurs Linky**

<b>COMPTEURS LINKY (CONCESSION)</b>	
	<b>2017</b>
Taux de PDL équipés d'un compteur Linky	<b>22,1%</b>
Nombre de PDL équipés d'un compteur Linky	<b>165 163</b>
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	<b>486</b>
Nombre de PDL ouverts à tous les services Linky	<b>134 256</b>
Nombre de comptes clients ouverts	<b>5098</b>
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client	<b>2445</b>

## 3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

### **LE SITE « ENEDIS-CONNECT » EST DÉDIÉ AUX DEMANDES DE RACCORDEMENT D'UNE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 KVA ET À LEUR SUIVI, AINSI QU'AUX DEMANDES DE RACCORDEMENT PROVISOIRE**

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

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

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

### **LE PRACMA, UN PORTAIL POUR LES DEMANDES DE RACCORDEMENT D'UNE PUISSANCE SUPÉRIEURE À 36 KVA (BT OU HTA) ET LEUR SUIVI**

Ce portail permet aux clients Entreprises ou Collectivités de saisir leurs demandes de raccordement  $> 36$  kVA et de consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ainsi, ils peuvent effectuer certains actes en ligne tels que la signature électronique de leur devis. Ces clients ont la possibilité de suivre l'avancement de leurs demandes sur un espace qui leur est dédié, déposer des documents et recevoir des notifications par mail ou SMS des principales étapes de leurs projets.

Depuis janvier 2017, les clients collectifs (promoteurs, aménageurs, lotisseurs) peuvent également établir et suivre leurs demandes de raccordement collectif sur ce portail.

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

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

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

Les collectivités territoriales jouent un rôle important dans ce déploiement. Elles s'impliquent dans la création de bornes de recharge (Infrastructures de Recharge des Véhicules Électriques- IRVE), en milieu rural le plus souvent par l'intermédiaire des syndicats départementaux d'électricité et en milieu urbain et périurbain, *via* les métropoles, les communautés urbaines ou d'agglomérations.

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

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

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

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

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

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

Au niveau national, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 92,6 % des cas en 2018 (contre 95,1 % des cas en 2017).

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	98,0%	95,0%	-3,1%

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2019

#### L'évolution de l'Espace Entreprises

Après la mise à disposition d'un abonnement donnant accès à la courbe de charge journalière à J+1 en décembre 2018, les clients du Marché d'Affaires (C1-C4) disposeront des autres données de leur compteur à J+1 en avril 2019 et des données en infra-journalier à l'été 2019.

Les producteurs auront eux aussi la possibilité de suivre l'ensemble de leurs sites, à partir de mi-2019, grâce à une nouvelle version de l'Espace Entreprises.

#### L'évolution de l'Espace Collectivités

Cet espace connaîtra une amélioration des services déjà existants.

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

Enedis continuera à faire évoluer l'application mobile « Enedis à mes côtés » et proposera, en 2019, cette application aux clients Entreprises, en complément d'A.I.R. (Alerte Incident Réseau).

#### La Qualité de Fourniture (QF) reste une préoccupation d'Enedis pour les clients du Marché d'Affaires

Cette année, Enedis complétera ses actions relatives aux engagements QF et à la production des bilans associés.

#### Services digitaux enrichis

En 2019, les actions mises en place pour répondre aux six cibles prioritaires définies en 2018 vont se poursuivre et s'intensifier. En matière de nouvelles fonctionnalités digitales, sont attendus cette année pour tous les clients :

- de nouveaux services de données avec notamment la mise à disposition des données de la courbe de charge en infra-journalier pour les entreprises ou encore les données agrégées anonymisées pour les collectivités locales ;
- la gestion des contrats multi-sites à partir d'un unique compte client ; le client n'aura plus l'obligation de créer un compte pour chacun de ses sites ;
- l'amélioration et l'enrichissement du parcours digital ;
- dans le cadre du décret du 1<sup>er</sup> juillet 2017 relatif aux modalités de mises à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz : la possibilité pour le client de demander la suppression des données enregistrées dans le compteur et/ou des données collectées dans le système informatique d'Enedis ;
- la gestion des alertes personnalisées sur consommation ;
- la déclaration des dommages réseaux avec l'application « Enedis à mes côtés » ;
- le suivi de l'intervention du technicien par le client avec cette même application.

## Optimisation de l'organisation de l'accueil

Le déploiement d'un outil de routage omni-canal sera mis en œuvre en 2019 à la maille France afin d'optimiser l'accueil des clients et de garantir le bon traitement de leurs demandes quels que soient les canaux choisis par ceux-ci (téléphone, courriers, mail, réseaux sociaux, etc.).

Le développement de services d'intelligence artificielle va se poursuivre en 2019. « Voice Bot », « Chat Bot », etc. en automatisant certains traitements, permettront aux conseillers clientèles de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée pour les clients.

## L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2019

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

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

## ÉVOLUTIONS 2019 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

### Le nouveau barème de raccordement (version 6)

Le projet du nouveau barème de raccordement, élaboré en 2018 et transmis à la CRE, avec le rapport de consultation, au cours du premier trimestre 2019, devrait être mis en œuvre durant l'été 2019.

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

- L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :
  - mise en place de formules simplifiées de coûts pour les producteurs 36-100 kVA ;
  - insertion d'un chapitre dédié au raccordement des installations de stockage d'électricité ;
  - ajout d'une formule simplifiée de coûts pour les dérivations individuelles pour les colonnes existantes afin d'accompagner le développement des IRVE.
- Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :
  - introduction de formules simplifiées de coûts sur les modifications de branchements (le déplacement ou le remplacement d'un branchement souterrain ou aéro-souterrain, le remplacement d'une dérivation individuelle ou d'un coffret « simple », l'intervention d'Enedis sur une dérivation individuelle en immeuble) ;
  - simplification des branchements provisoires.

### Evolution d'Enedis-Connect

Enedis prévoit de mettre en ligne, en 2019, tous les formulaires relatifs aux différents types de prestations liées aux raccordements (raccordement neuf, modification ou suppression de raccordement,

ajout de compteur en colonne, déplacement de compteur...). Ainsi, tous les clients pourront saisir leur demande et suivre l'avancement de celle-ci.

### La Direction Régionale Nord Pas-de-Calais à l'écoute des bailleurs et des promoteurs



Le 12 décembre 2018, la Direction Régionale Nord-Pas de Calais a organisé une convention à l'Hippodrome de Marcq-en-Barœul.

**Son but ?** Echanger avec les professionnels du secteur de l'habitat collectif autour de leurs enjeux et priorités afin que nous puissions proposer des solutions adaptées à leurs attentes et les accompagner au mieux face aux défis de la transition énergétique.

Ecoute, bienveillance et retour d'expériences étaient au rendez-vous de cette première édition. L'après-midi, animée par Fanny Lefèbre, Journaliste, a été rythmée par 3 tables rondes :

- Quels sont les enjeux de l'habitat collectif et de la promotion ?
- Construire et rénover le patrimoine : faciliter nos relations et découvrir les solutions innovantes d'accompagnement
- Comment Enedis accompagne-t-elle l'habitat collectif et le tertiaire dans la transition énergétique ?

Ces temps d'échange entre Enedis et les professionnels du secteur ont permis de balayer nos intérêts et enjeux communs. Les professionnels ont pu s'exprimer autour de leur expérience, de leur relation avec Enedis, des problématiques rencontrées dans leurs démarches, mais aussi présenter leur travail, leurs innovations & leur implication dans la transition énergétique. Ces échanges constructifs vont nous permettre de nous améliorer dans tous les domaines, et de leur proposer des solutions adaptées et durables.

C'était également une belle occasion pour présenter le nouveau Référent Habitat Collectif et Tertiaire qui vient d'être nommé : Vincent Sarrato. Il a pour mission d'accompagner la reconquête de la satisfaction de nos clients sur ce segment en proposant des solutions adaptées qui répondent aux attentes et besoins des Promoteurs – Bailleurs, en assurant une veille sur les projets émergents, en étant partenaire en amont sur les nouveaux projets, les réhabilitations, l'autoconsommation, la mobilité électrique, la Data, les colonnes électriques (loi Elan) afin de promouvoir nos solutions.

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

### 4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

<b>PRODUITS D'EXPLOITATION DÉTAILLÉS (en k€) (CONCESSION)</b>			
	<b>Cf. Note</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	269 992	<b>282 777</b>
<i>Dont clients HTA</i>		53 856	<b>55 117</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		182 172	<b>191 025</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>		35 208	<b>36 565</b>
<i>Dont autres</i>		-1 244	<b>69</b>
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		22 148	<b>25 869</b>
<i>Dont raccordements</i>	2	18 252	<b>22 007</b>
<i>Dont prestations</i>	3	3 896	<b>3 862</b>
<i>Autres recettes</i>	4	6 544	<b>4 746</b>
Chiffre d'affaires		298 684	<b>313 392</b>
Autres produits		49 394	<b>51 560</b>
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	34 528	<b>35 041</b>
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	12 871	<b>14 656</b>
<i>Reprises sur amortissements</i>		361	<b>854</b>
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		97	<b>578</b>
<i>Dont autres types de reprises</i>		264	<b>275</b>
<i>Reprises sur provisions</i>		12 510	<b>13 803</b>
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		1 432	<b>1 888</b>
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		11 078	<b>11 915</b>
<i>Autres produits divers</i>	7	1 995	<b>1 863</b>
<b>Total des produits</b>		<b>348 078</b>	<b>364 951</b>

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

<b>CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES (en k€) (CONCESSION)</b>			
	<b>Cf. Note</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		149 685	<b>153 589</b>
<i>Accès réseau amont</i>	8	72 700	<b>74 821</b>
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	22 326	<b>21 939</b>
<i>Redevances de concession</i>	10	3 933	<b>3 257</b>
<i>Autres consommations externes</i>	11	50 725	<b>53 572</b>
<i>Matériel</i>		20 563	<b>20 458</b>
<i>Travaux</i>		4 788	<b>5 123</b>
<i>Informatique et télécommunications</i>		4 606	<b>4 625</b>
<i>Tertiaire et prestations</i>		10 972	<b>11 148</b>
<i>Bâtiments</i>		7 029	<b>6 997</b>
<i>Autres achats</i>		2 767	<b>5 221</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		14 871	<b>15 222</b>
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	7 046	<b>7 237</b>
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	7 824	<b>7 985</b>
Charges de personnel	14	53 918	<b>52 657</b>
Dotations d'exploitation		66 889	<b>69 312</b>
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	39 563	<b>40 627</b>
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		25 220	<b>25 904</b>
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		14 343	<b>14 724</b>
<i>Dont autres amortissements</i>		0	<b>0</b>
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	2 166	<b>2 161</b>
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	25 160	<b>26 524</b>
Autres charges	18	9 729	<b>11 078</b>
Charges centrales	19	14 750	<b>15 637</b>
<b>Total des charges</b>		<b>309 841</b>	<b>317 496</b>

<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)</b>			
	<b>Cf. Note</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Montant</b>	20	38 237	<b>47 455</b>

## CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)		
	2017	2018
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	38 237	<b>47 455</b>
Charge supplémentaire	10 941	<b>21 230</b>
Produit supplémentaire	0	<b>0</b>
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	<b>27 296</b>	<b>26 225</b>

## Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2018 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2018, entre la clôture de l'exercice 2018 et celle de l'exercice 2017 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Le chiffre d'affaires acheminement** est de 282 777 k€ en 2018, en augmentation de 12 785 k€ par rapport à 2017 (269 992 k€), soit + 4,7%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'Enedis s'établissant à 13 278 M€ en 2018, en hausse de 360 M€ par rapport à 2017 (12 918 M€), soit + 2,8 %. Cette augmentation est liée notamment à l'évolution de la grille tarifaire du TU RPE 5 de + 2,71% au 1<sup>er</sup> août 2017, et du TURPE 5bis au 1<sup>er</sup> août 2018 pour - 0.21%.

A noter que le chiffre d'affaires acheminement était diminué en 2017 de 152 M€, correspondant à la rétrocession de chiffre d'affaires à EDF SEI au titre des zones non interconnectées (Systèmes Energétiques Insulaires). En 2018, les charges liées à la gestion des réseaux dans ces zones sont désormais intégrées dans le mécanisme du Fonds de Péréquation de l'Électricité et enregistrées en autres consommations externes, rubrique « autres achats ».

## Note 2 - Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Le chiffre d'affaires raccordement** est de 22 007 k€ en 2018, en hausse de 3 755 k€ par rapport à 2017 (18 252 k€), soit + 20 %.

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires raccordement augmente de 5,5%.

Cette hausse reflète la dynamique de l'activité économique de la concession depuis les deux dernières années notamment.

### Note 3 - Recettes de prestations

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 4 - Autres recettes

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les autres recettes** sont de 4746 k€ en 2018, en diminution de- 1798 k€ par rapport à 2017 ( k€), soit - 27,5 %.

La baisse est notamment due au dé-mixtage Enedis-GRDF ainsi qu'à l'arrêt de la facturation à la Direction optimisation amont/aval et trading d'EDF pour la gestion des signaux tarifaires.

### Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des stocks et des immobilisations au cours d'un exercice donné.

*NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.*

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

## Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les reprises sur amortissements et provisions** sont de 14 656 k€ en 2018, en augmentation de + 1 735 k€ par rapport à 2017 (12 871k€), soit + 13.8 %.

Au niveau national, la rubrique passe de 637 M€ à 751 M€, soit une hausse de 114 M€, principalement due à :

- une augmentation des reprises de provisions relatives au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 32 M€ (mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par Enedis est in fine de 91 M€ en 2018 versus 94 M€ en 2017 et apparaît dans la rubrique «Autres charges d'exploitation» ;
- une augmentation pour 36 M€ des reprises de provisions liées aux pensions et obligations assimilées suite à l'augmentation des taux de cotisation de la CNIIEG (Caisse Nationale des IEG) ;

## Note 7 - Autres produits divers

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les charges d'accès au réseau amont de transport** affectées à la concession sont de 74 821 k€ en 2018, en augmentation de 2 121 k€ par rapport à 2017 (72 700 k€), soit + 2,9 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'Enedis s'élevant à 3 668 M€ en 2018, en augmentation de 110 M€ par rapport à 2017 (3 558 M€), soit + 3%.

Cette hausse est majoritairement due à un effet prix lié à l'indexation du TU RPE Transport avec une hausse de + 6,9% au 1er août 2017 et de + 3% au 1er août 2018.

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

## **Note 10 - Redevances de concession**

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les autres consommations externes** sont de 53 572 k€ en 2018, en augmentation de 2 847 k€ par rapport à 2017 (40 725 k€), soit + 5.6 %.

Au niveau national cette rubrique augmente de + 6.3 %. Cette variation est notamment due à l'affectation des charges liées à la gestion des réseaux dans les zones non interconnectées (Systèmes Energétiques Insulaires), qui sont désormais intégrées dans le mécanisme du Fonds de Péréquation de l'Electricité et

enregistrées en « autres achats », alors qu'elles étaient jusqu'alors enregistrées au niveau des autres recettes d'acheminement (+ 2 454 k€).

### Note 12 - Contribution au CAS FACÉ

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

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2017) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2017).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

S'agissant des **autres impôts et taxes**, la variation de + 2% (soit + 161 k€) observée est proche de celle observée au niveau national (+ 3 %). Cette augmentation au niveau Enedis, provient de la taxe foncière pour 3 M€ et des taxes spécifiques à l'industrie électrique.

## Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

## Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

### Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les autres dotations d'exploitation** sont de 26 524 k€ en 2018, en augmentation de 1 364 k€ par rapport à 2017 (25 160k€) soit + 5.4 %.

Au niveau national cette rubrique augmente de 10 %, du fait notamment de charges supplémentaires liées à des évolutions du système d'information.

### Note 18 - Autres charges

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

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

**Les autres charges** sont de 11 078 k€ en 2018, en augmentation de 1 349 k€ par rapport à 2017 (9 729 k€), soit + 14 %.

Au niveau national la rubrique passe de 485 M€ à 605 M€, soit une augmentation de 120 M€.

Cette hausse est notamment liée :

- à la hausse des charges pour achats de pertes dans le cadre de la procédure « Règlement Responsable d'Equilibre ».
- à l'impact des avoirs émis en faveur des fournisseurs d'énergie dans le cadre de l'irrécouvrabilité de la part acheminement (cf. commentaire rubrique Reprises sur amortissements et provisions).

## Note 19 - Charges centrales

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2018.

**Les charges centrales** sont de 15 637k€ en 2018, en augmentation de 887 k€ par rapport à 2017 (14 750 k€), soit + 6 %.

Au niveau national la rubrique passe de 690 M€ à 753 M€, soit une augmentation de 63 M€, due notamment au renouvellement de marchés de prestations informatiques.

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

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

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

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	282 707	69	Au prorata du localisé	0,1%
Raccordements	22 007	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Prestations	3 852	10	Au prorata du localisé	1,8%
Autres recettes	327	4 419	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Production stockée et immobilisée	21 997	13 044	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	2 466	12 190	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	578	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	275	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	1 888	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	11 915	Au prorata du nombre de clients	36,9%
<i>Autres produits divers</i>	582	1 281	Au prorata du nombre de clients	36,9%

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

CHARGES À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	74 821	Au prorata des consommations	37,7%
Achats d'énergie	0	21 939	Au prorata des consommations	37,7%
Redevances de concession	3 257	0	Non applicable	-
Matériel	11 824	8 634	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	25,6%
Travaux	4 608	515	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Informatique et télécommunications	0	4 625	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Tertiaire et prestations	0	11 148	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Bâtiments	0	6 997	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Autres achats	1 133	4 088	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Contribution au CAS FACÉ	7 237	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	35,6%
Autres impôts et taxes	3 547	4 438	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Charges de personnel	9 989	42 669	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	40,0%
Dotation aux amortissements DP	40 627	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	25 904	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	14 724	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Dotation aux provisions pour renouvellement	2 161	0	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Autres dotations d'exploitation	0	26 524	Au prorata du nombre de clients	36,9%
Autres charges	3 074	8 005	Au prorata du nombre de clients	36,9%

\* Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).

\*\* Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

#### 4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

Conformément à l'article D. 2224-40 du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016, relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, Enedis mentionne les produits et charges exceptionnels. Ils sont répartis au prorata du nombre de clients de la concession par rapport à l'ensemble des clients d'Enedis, en l'absence d'information permettant de les localiser sur la concession.

ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (CONCESSION)	
	2018
Produits	4 672
Charges	6 765
Produits - charges	-2 094

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

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

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

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

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

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

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

### Charges nettes d'exploitation

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

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

*Charges liées à l'exploitation du système électrique*

*Charges d'accès au réseau public de transport*

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

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

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

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

CHARGES D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE TRANSPORT			
<i>En M€ courants</i>	2018	2019	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3641	3657	0,4%

*Autres charges liées à l'exploitation du système électrique*

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

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

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

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

AUTRES CHARGES LIÉES À L'EXPLOITATION DU SYSTÈME ÉLECTRIQUE			
En M€ courants	2018	2019	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1022	982	-3,9%
Dont achats de pertes	944	923	-2,2%

#### Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

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

Les montants prévus pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

AUTRES CHARGES NETTES D'EXPLOITATION			
En M€ courants	2018	2019	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4542	4582	0,9%
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-635	-658	3,6%

## Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement prévues pour 2018 et 2019 dans le cadre de la délibération du 17 novembre 2016 sont les suivantes :

RECETTES D'ACHEMINEMENT			
<i>En M€ courants</i>	2018	2019	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13368	<b>13579</b>	1,6%

NB : comme le précise cette délibération, ces prévisions de recettes sont notamment fondées sur une évolution du TURPE au 1<sup>er</sup> août 2018 de +1,08 % et au 1<sup>er</sup> août 2019 de +1,26 %.

## 4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

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

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

A l'actif du bilan, les premiers résultats de la localisation apparaissent dans le tableau « Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement » ; l'impact détaillé de l'inventaire étant mis en exergue dans le tableau « Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année » sur une colonne dédiée « Impact inventaire ».

De plus, du fait de cette nouvelle description détaillée des branchements, des travaux d'analyse des durées de vie ont pu être lancés. Les premiers résultats de ces travaux concernent les colonnes montantes et seront disponibles fin 2019. Ils pourraient conduire à une révision des durées de vie actuelles de cette catégorie d'ouvrage et à des reprises de la provision pour renouvellement pour les biens devenant renouvelables après l'échéance du contrat de concession en vigueur.

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

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

## LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2018

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	521 978	232 419	289 559	716 159	72 356
<i>Dont aérien</i>	73 342	49 687	23 654	136 207	34 549
<i>Dont souterrain</i>	448 637	182 732	265 905	579 952	37 807
Canalisations BT	441 406	189 725	251 681	608 128	52 275
<i>Dont aérien</i>	135 893	74 706	61 186	224 263	31 465
<i>Dont souterrain</i>	305 514	115 019	190 495	383 865	20 810
Postes HTA-BT	156 088	93 801	62 287	216 448	30 337
Transformateurs HTA-BT	50 351	23 494	26 856	67 406	7 326
Comptage	25 352	2 028	23 324	25 352	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	23 099	1 612	21 487	23 099	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	2 253	416	1 837	2 253	0
Ouvrages collectifs de branchement*	26 095	9 412	16 683	31 137	343
Autres biens localisés	9 165	4 561	4 605	9 542	113
Ouvrages de branchement non localisés	297 411	115 804	181 607	371 438	17 511
Comptage non localisés	48 424	34 276	14 148	48 424	0
Autres biens non localisés	4 660	1 823	2 837	5 020	382
<b>Total</b>	<b>1 580 930</b>	<b>707 344</b>	<b>873 586</b>	<b>2 099 055</b>	<b>180 642</b>

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2018, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalo-



risation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

## MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

## LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018 (en k€) (MISE EN SERVICE)						
	Valeur brute au 01/01/2018 pro forma	Impact inventaire	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2018
Canalisations HTA	506 987	-	16 708	1 245	-2 961	521 978
<i>Dont aérien</i>	73 383	-	809	12	-862	73 342
<i>Dont souterrain</i>	433 604	-	15 899	1 233	-2 099	448 637
Canalisations BT	427 560	-	11 633	3 382	-1 169	441 406
<i>Dont aérien</i>	133 433	-	2 981	107	-628	135 893
<i>Dont souterrain</i>	294 127	-	8 653	3 275	-541	305 514
Postes HTA-BT	149 970	-	4 272	129	1 717	156 088
Transformateurs HTA-BT	49 269	-	1 227	59	-205	50 351
Comptage	13 978	2 145	9 341	0	-112	25 352
<i>Dont compteurs Linky™</i>	13 978	0	9 193	0	-72	23 099
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	0	2 145	147	0	-39	2 253
Ouvrages collectifs de branchement*	0	25 536	559	0	0	26 095
Autres biens localisés	7 750	711	1 153	0	-448	9 165
Comptage non localisé	55 287	-2 964	628	0	-4 527	48 424
Ouvrages de branchements non localisés	312 420	-24 941	8 624	1 309	0	297 411
Autres biens non localisés	4 487	0	1 075	0	-902	4 660
<b>Total</b>	<b>1 527 707</b>	<b>486</b>	<b>55 220</b>	<b>6 123</b>	<b>-8 606</b>	<b>1 580 930</b>

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2018.

Les **apports Enedis nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'Enedis dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'Enedis au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes. A noter qu'en 2018, les apports Enedis nets tiennent compte du passage en concession des concentrateurs des compteurs Linky.

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

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'Enedis.

## SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

### DROITS SUR LES OUVRAGES EXISTANTS (en k€) (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	851 194	<b>873 586</b>	<b>2,6%</b>
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	515 996	<b>540 959</b>	<b>4,8%</b>

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

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

### DROITS SUR LES OUVRAGES FUTURS (en k€) (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	248 410	<b>260 782</b>	<b>5,0%</b>

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

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

### MONTANT DES DROITS DU CONCÉDANT (en k€) (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	583 608	<b>593 409</b>	<b>1,7%</b>

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

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)		
	2017	2018
Provision	184 604	<b>180 642</b>

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

## 4.3. Les flux financiers de la concession

### LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

MONTANT DE LA PART R1 (en €) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Part R1	755 979	<b>764 492</b>	<b>1,1%</b>

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

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

MONTANT DE LA PART R2 (EN €) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en%)
Part R2	3 145 656	<b>3 073 130</b>	-2.31%

### LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

MONTANT DE LA PARTICIPATION (EN €) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en%)
Article 8 "Travaux environnement"	1 699 025	1 785 975	5,11

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


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

- |   |            |
|---|------------|
| <b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b>          | <b>114</b> |
| <b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018</b> | <b>122</b> |
| <b>3. Vos interlocuteurs chez Enedis</b>                  | <b>124</b> |

# 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2018

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Réseau souterrain	7 111 958	<b>7 260 841</b>	<b>2,1%</b>
Réseau torsadé	2 161	<b>2 894</b>	<b>33,9%</b>
Réseau aérien nu	3 788 886	<b>3 744 420</b>	<b>-1,2%</b>
Réseau total aérien	3 791 047	<b>3 747 314</b>	<b>-1,2%</b>
Total réseau HTA	10 903 005	<b>11 008 156</b>	<b>1,0%</b>
Taux d'enfouissement HTA	65,2%	<b>66,0%</b>	<b>1,1%</b>

POSTES HTA-BT (en nb) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	4 397	<b>4 413</b>	<b>0,4%</b>
Postes situés dans une commune urbaine*	8 236	<b>8 276</b>	<b>0,5%</b>
Total postes HTA-BT	12 633	<b>12 689</b>	<b>0,4%</b>
<i>Dont postes sur poteau</i>	3 582	<b>3 553</b>	<b>-0,8%</b>
<i>Dont postes cabines hautes</i>	272	<b>261</b>	<b>-4,0%</b>
<i>Dont postes cabines basses</i>	4 405	<b>4 402</b>	<b>-0,1%</b>
<i>Dont autres postes</i>	4 374	<b>4 473</b>	<b>2,3%</b>

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

RÉSEAU BT (en m) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Réseau souterrain	5 071 101	<b>5 163 896</b>	<b>1,8%</b>
Réseau torsadé	5 216 102	<b>5 237 842</b>	<b>0,4%</b>
Réseau aérien nu	1 705 095	<b>1 651 848</b>	<b>-3,1%</b>
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	249 353	<b>229 804</b>	<b>-7,8%</b>
Réseau total aérien	6 921 197	<b>6 889 690</b>	<b>-0,5%</b>
Total réseau BT	11 992 298	<b>12 053 586</b>	<b>0,5%</b>
Taux d'enfouissement BT	42,3%	<b>42,8%</b>	<b>1,3%</b>

#### DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2017	2018
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	57	55
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	2	6

\* Organe de manœuvre télécommandé.

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

#### OUVRAGES PAR TRANCHE D'ÂGE (en km ou en nb de postes) (CONCESSION)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	2 166	1 531	1 610
≥ 10 ans et < 20 ans	1 458	1 778	1 396
≥ 20 ans et < 30 ans	2 861	2 686	2 444
≥ 30 ans et < 40 ans	2 196	1 301	2 991
≥ 40 ans	2 328	4 758	4 248

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

#### LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2018

En 2018, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

#### CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)

	2017	2018
Souterrain	275 970	182 494
Torsadé	0	0
Aérien nu	1 635	818
<b>Total</b>	277 605	183 312
Dont pour information		
<i>Extension</i>	139 402	100 276
<i>Renouvellement*</i>	94 459	59 516
<i>Renforcement</i>	43 744	23 520

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

## ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2017	2018
Souterrain	84 083	83 502
Torsadé	34 696	37 468
Aérien nu	0	20
<b>Total</b>	118 779	120 990
Dont pour information		
<i>Extension</i>	60 646	64 209
<i>Renouvellement*</i>	38 006	42 795
<i>Renforcement</i>	20 127	13 986

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

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

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

COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,8	3,7	-22,9%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,1	1,4	-32,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,2	1,1	-7,7%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,3	10,2	-1,2%
<i>Dont réseau aérien</i>	4,8	4,2	-11,3%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	2,1	22,1%
Nombre de coupures sur incident réseau	2 300	2 557	11,2%
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	1 760	1 636	-7,0%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	540	921	70,6%

## Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	1 051	<b>1 144</b>	<b>8,8%</b>
<i>Nombre sur réseau BT</i>	594	<b>676</b>	<b>13,8%</b>
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	457	<b>468</b>	<b>2,4%</b>
Temps moyen	12	<b>11</b>	<b>-7,8%</b>

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 902	<b>306</b>	<b>-83,9%</b>
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	489	<b>14</b>	<b>-97,1%</b>
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	<b>2 606</b>	<b>-</b>
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	95 576	<b>80 980</b>	<b>-15,3%</b>
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	65 233	<b>50 702</b>	<b>-22,3%</b>
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	32 178	<b>19 415</b>	<b>-39,7%</b>

\* Les données affichées pour 2017 correspondent au nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures consécutives toutes causes confondues (TURPE 4). En 2018, Enedis a pris en compte le nouvel indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.

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

## ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS

### La fréquence des coupures

FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,0	1,0	-8,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,3	1,6	24,0%

### LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)		
	2017	2018
Taux de départs BT > 10 %	0,0%	1,2%
Taux de départs HTA > 5 %	3,8%	3,4%

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, l'activité raccordement a légèrement progressé en 2018 (+0,3 % contre +3,6 % en 2017).

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	3 754	<b>4 362</b>	<b>16,2%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	3 076	<b>3 693</b>	<b>20,1%</b>
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	162	<b>150</b>	<b>-7,4%</b>
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	516	<b>519</b>	<b>0,6%</b>
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	204	<b>200</b>	<b>-2,0%</b>
En HTA	30	<b>23</b>	<b>-23,3%</b>
Nombre total des raccordements neuf réalisés	3 988	<b>4 585</b>	<b>15,0%</b>

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 71,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-dommage dit DT/DICT et coordination sécurité sur les chantiers, émergence des contraintes amiante) qui structurellement allongent les délais.

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	54	<b>64</b>	<b>19,5%</b>

## L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

Ainsi le délai moyen constaté en 2018 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 27,8 jours calendaires (contre 32,3 jours en 2017).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a fortement diminué en 2018 ; il ressort à 18,2 jours calendaires (contre 34 jours en 2017).

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

<b>CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)</b>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	83,5%	<b>92,1%</b>	<b>10,3%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	17	<b>10</b>	<b>-40,3%</b>

<b>PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)</b>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	93,9%	<b>86,2%</b>	<b>-8,2%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	25	<b>20</b>	<b>-20,3%</b>

## LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2018, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 37,4 % avec 21 900 raccordements réalisés, contre 15 940 en 2017.

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

**RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variation (en %)</b>
Raccordements sans adaptation de réseau	245	<b>512</b>	<b>109,0%</b>
Raccordements avec adaptation de réseau	3	<b>0</b>	<b>-100,0%</b>

## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2018

La liste des travaux 2018 a fait l'objet d'un partage lors de la Conférence Départementale NOME. Les éléments seront transmis sur clef USB.

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

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

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



## 3. Vos interlocuteurs chez Enedis

**Jérôme MARKIEWICZ**

Directeur Territorial Pas-de-Calais

**Justine SCHNEBLE**

Adjointe au Directeur Pas-de-Calais

**JORE Philippe**

*Manager territorial*

03.21.33.45.12

philippe.jore@enedis.fr

**LABARRE Philippe**

*Interlocuteur Privilégié*

03.21.33.43.33

philippe.labarre@enedis.fr

**MARTIN Christophe**

*Manager Territorial*

03.21.07.50.09

christophe.martin@enedis.fr

**MAJORCYK Patrick**

*Interlocuteur Privilégié*

03.21.07.54.05

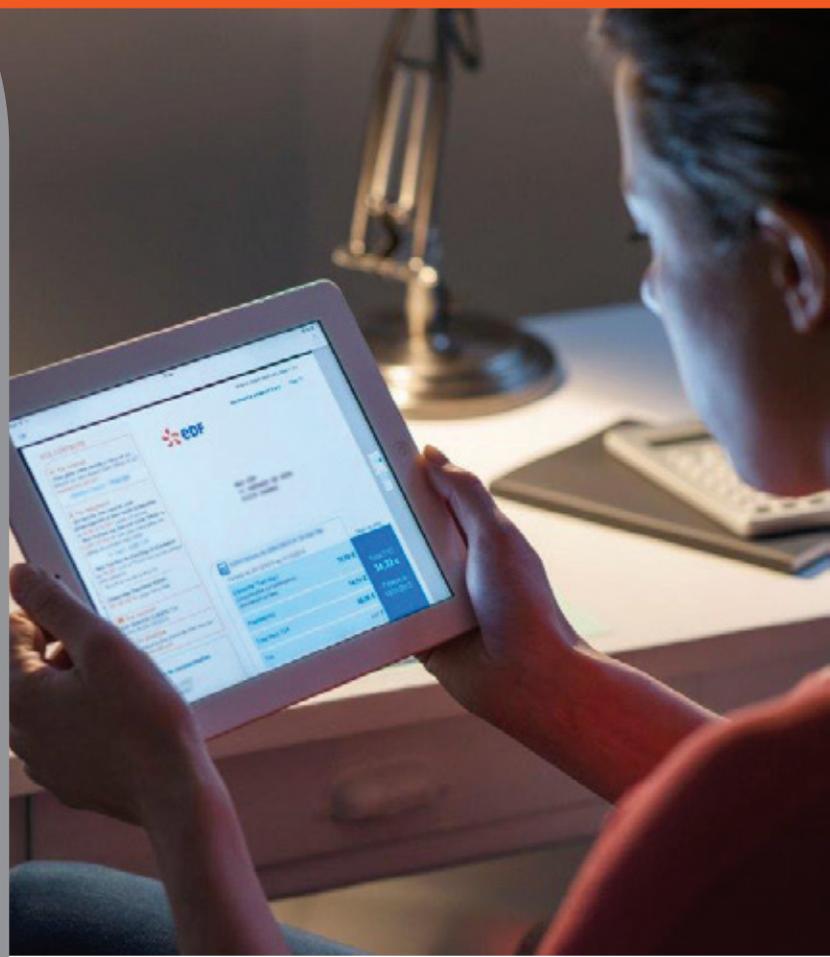
patrick.majorcyk@enedis.fr

**GEORGE Jean Paul**  
*Manager Territorial*  
03.21.07.50.06  
jean-paul.george@enedis.fr

**COUVREUR Christophe**  
*Manager Territorial*  
03.21.07.50.06  
christophe.couvreur@enedis.fr



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



<b>1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019</b>	<b>128</b>
1.1. L'année 2018 en quelques dates	128
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019	141
<b>2. Les clients de la concession</b>	<b>144</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	144
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	149
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>152</b>
3.1. La satisfaction des clients	152
3.2. Les conditions générales de vente	158
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	162
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	174
3.5. La facturation des clients	178
3.6. Le traitement des réclamations des clients	185
<b>4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b>	<b>190</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	191
4.2. L'accompagnement des clients démunis	198
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	207
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	211
<b>5. Les éléments financiers de la concession</b>	<b>216</b>
5.1. Le chiffre d'affaires	216
5.2. Les coûts commerciaux	217

## 1. Faits marquants 2018 et perspectives 2019

### 1.1. L'année 2018 en quelques dates



#### L'EXISTENCE DE TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN ÉLECTRICITÉ RÉPOND À L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

CONSEIL D'ÉTAT L'année 2018 a été marquée par la décision du Conseil d'État du **18 mai 2018** qui a conforté les tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV).

En août 2017, un recours avait été déposé devant le Conseil d'État visant à l'annulation de la décision tarifaire du 27 juillet 2017 au motif que les TRV ne seraient pas conformes au droit européen.

Dans sa décision du 18 mai 2018, le Conseil d'État a validé le principe des TRV en électricité en confirmant leur conformité au droit européen sur l'ensemble du territoire national, y compris dans les zones non interconnectées.

Le Conseil d'État a considéré que les TRV poursuivent au moins un objectif d'intérêt général, la stabilité des prix, et que cet objectif ne peut être atteint par une intervention étatique moins contraignante qu'une régulation générale du prix de vente au détail de l'électricité. Par ailleurs, il a jugé que le dispositif des TRV n'est pas discriminatoire, l'ensemble des fournisseurs étant en mesure de proposer des offres à des prix comparables au prix du TRV.

Néanmoins, le Conseil d'État a demandé une révision périodique du principe des TRV. En outre, il a estimé que leur champ d'application devait exclure les sites des grandes entreprises (Voir 2.1 pour les précisions).

D'un point de vue juridique, la décision du Conseil d'État s'est traduite par l'annulation de la décision tarifaire du 27 juillet 2017, dans la mesure où elle était applicable à tous les consommateurs finals pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.



COMMISSION  
DE RÉGULATION  
DE L'ÉNERGIE

#### L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2018

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2018 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

- Une première fois, **le 1<sup>er</sup> février 2018**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 0,7 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,6% HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- Une seconde fois, **le 1<sup>er</sup> août 2018**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une baisse moyenne de 0,5 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,1 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

2018 a également été l'année de la fin de la facturation de la régularisation tarifaire (millésime 2014) en août 2018. Cette facturation en 2018 a concerné les clients mensualisés restés chez EDF avec le même contrat. EDF avait décidé, pour que cela soit plus supportable pour les clients, d'étaler ce rattrapage en deux fois sur deux factures de régularisation annuelle.



### L'ENTRÉE EN APPLICATION DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le **25 mai 2018**, le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur. Ce règlement s'inscrit dans un contexte marqué par une digitalisation accrue de la société (l'usage et la circulation des données s'intensifient), des attaques de plus en plus nombreuses visant les données à caractère personnel et par une attention croissante des citoyens-consommateurs quant au niveau de protection des informations les concernant.

Le règlement renforce les droits des personnes et fixe aux entreprises de nouvelles obligations, dont l'obligation de rendre compte des traitements de **données à caractère personnel** qu'elles manipulent.



### LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

L'année **2018** a marqué le coup d'envoi du déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017).

Les signataires de ce nouveau modèle se sont fixé comme objectif, dans la mesure du possible, que les contrats en cours soient renouvelés selon le nouveau modèle en vue d'une entrée en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Sur le plan national, près de soixante contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont d'ores et déjà été signés entre fin 2017 et fin 2018, démontrant la pertinence du nouveau dispositif contractuel proposé. Les collectivités signataires sont notamment des syndicats départementaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que des grandes villes.

Des discussions sont par ailleurs engagées avec un grand nombre de collectivités concédantes qui conduiront à des signatures de plusieurs nouveaux contrats de concession d'ici la fin de l'année 2019.



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

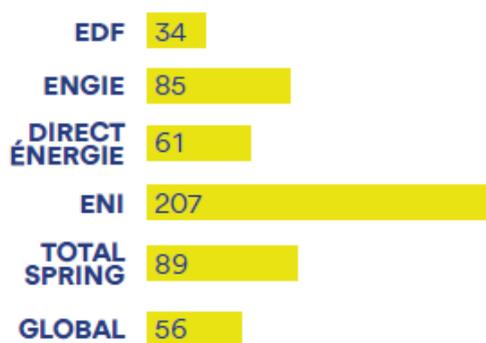
Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le **29 mai 2018** son rapport d'activité 2017.

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

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible (nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture – nota : par équité sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent).

Par ailleurs, trois constats se dégagent selon le MNE :

- **Constat n° 1 : les « mauvaises » pratiques commerciales s'intensifient.** Outre les sanctions qui ont frappé deux fournisseurs pour leurs pratiques commerciales douteuses, le MNE a signalé dans son dernier rapport une augmentation sensible des litiges relatifs à des contestations de souscription ou à des pratiques de démarchage trompeuses ou déloyales. EDF n'est pas mise en cause dans le rapport.
- **Constat n° 2 : les fournisseurs doivent maîtriser le b.a.-ba de leur métier.** Le MNE rappelle que savoir facturer, traiter efficacement les réclamations et rembourser rapidement en cas d'erreur ou de trop perçu correspondent au « savoir-faire minimum attendu d'un fournisseur d'énergie ». Partageant ce constat, EDF revient chaque année dans le CRAC sur la facturation et le traitement des réclamations, des « fondamentaux » de l'activité.
- **Constat n° 3 : un travail d'information des consommateurs est plus que jamais nécessaire.** Le MNE souligne en particulier le manque de transparence des offres de fourniture d'énergie. EDF précise que, s'agissant des tarifs réglementés de vente, la transparence est garantie, à la fois par leur processus d'élaboration et par leur mise en œuvre par le concessionnaire EDF sur sa zone de desserte.



*Taux de litiges par fournisseur rapporté à 100.000 contrats électricité ou gaz naturel en portefeuille (clients résidentiels) au 31/12/17.  
Source : rapport 2017 du MNE*

Le rapport 2017 du MNE est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)



Ci-dessus, de gauche à droite : *Thierry Spencer, Directeur de l'Académie du service, Fabrice Gourdeulier, Directeur du Marché des Clients Particuliers, et Gaëlle Salaün, Directrice des Centres de Relation Clients Particuliers.*

d'Editalis / Relation client Mag /AFRC.

## LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT D'EDF À L'HONNEUR

Le site sensduclient.com distingue chaque année l'entreprise qui a reçu le plus grand nombre de prix dans le domaine de la relation client. Cette distinction a été remise le **23 janvier 2018** à EDF au titre des prix obtenus par l'entreprise en 2017 :

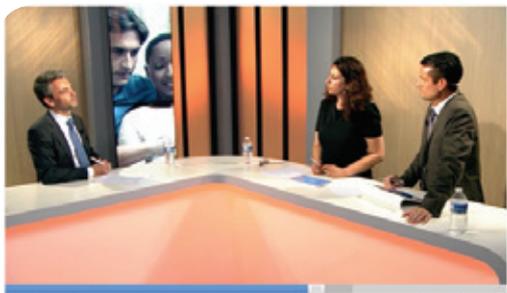
- premier au Podium de la Relation Client Kantar TNS BearingPoint 2017 dans la catégorie « énergie » ;
- récompense lors des 24 heures de la relation client de l'Association française de la relation client (AFRC) ;
- trophée du Directeur de la relation client de l'année

Pour Fabrice Gourdeulier, Directeur du Marché des Clients Particuliers, « *ce prix récompense l'engagement quotidien pour offrir à nos clients une haute qualité de service, alliant le meilleur du numérique et la proximité de nos 5 000 conseillers tous basés en France* ».



## T'CHAT CONSO : L'ÉMISSION DÉDIÉE AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Chaque année, la Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité (DRECS) de la Direction Commerce d'EDF organise un « T'Chat Conso » auquel participent les associations de consommateurs réunissant plusieurs centaines de spectateurs.



**Le 5 juin 2018**, les invités, Fabrice Gourdeulier, Directeur du Marché des Clients Particuliers et Grégory Trannoy, Directeur Marketing Clients Particuliers (à gauche sur la photo), sont revenus sur les actualités fortes du marché, telles que le maintien des TRV électricité, ou le démarchage abusif pratiqué par certains fournisseurs d'énergie.

Le « T'chat Conso » se déroule en direct, comme une émission de télévision.

Il permet de créer un lien unique entre le service Consommateurs d'EDF et les associations de consommateurs, de poser des questions en toute transparence et de réagir en direct.

Cette année encore le format a séduit avec de nombreux représentants d'associations connectés.

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



## EDF Nord-Ouest à la rencontre des associations de consommateurs

Comme chaque année, les équipes Solidarité et le Service consommateurs de la région EDF Nord-Ouest ont consacré des temps d'échanges avec les associations de consommateurs (AFOC, CLCV, UFC que choisir, UROC...).

Le 1<sup>er</sup> juin 2018, ce sont 18 participants qui sont venus à la rencontre de Mathias POVSE, Directeur Commerce Nord-Ouest, Jérôme CAQUELOT, Responsable du service consommateurs, Jean-Yves Sybille, Responsable régional Solidarité, Michel MARIEL et Patrick GAILLIARD, Correspondants Solidarité.

Un moment pour échanger autour des actualités EDF, du rôle du service consommateur, des actions menées par l'équipe Solidarité ainsi que du chèque énergie.



DU 8 AU 12 OCTOBRE 2018,  
UN ÉVÉNEMENT  
AFRC

## EDF FIDÈLE AU RENDEZ-VOUS DE L'OPÉRATION « LA RELATION CLIENT EN FÊTE »

EDF a invité ses clients aux Journées Découvertes organisées dans le cadre de l'opération nationale « La Relation Client en fête » qui s'est déroulée dans toute la France **du 8 au 12 octobre 2018**.

De nombreux visiteurs se sont plongés dans le quotidien des salariés des Centres de Relation Clients Particuliers (CRC). 20 sites ont ouvert leurs portes pour ces Journées Découvertes avec pour mots d'ordre : partage et pédagogie.

« Et si on se rencontrait ? » : tel était le message adressé par la Direction des CRC aux clients, mais aussi aux étudiants, élus, partenaires sociaux, salariés d'autres entités et même aux familles des conseillers client. Ateliers, plénières, visites de sites, tables rondes... Ce sont autant de façons qui ont permis de découvrir les coulisses du métier de conseiller client.



## Sur Nord-Ouest, un véritable succès de la journée découverte de la Relation client en fête sur le CRC de Rouen-Saint-Sever

A l'occasion de la 6<sup>ème</sup> édition de la semaine de la « Relation client en fête » organisée en partenariat avec l'Association Française de la Relation Client (AFRC), près de 100 clients particuliers sont venus le 11 octobre 2018 à la rencontre des équipes de conseillers clientèle du Centre de Relation Clients (CRC) de Rouen-Saint-Sever.

Au programme de cette journée, visite du CRC et échanges avec les conseillers clientèle lors d'ateliers autour de la qualité de la relation client EDF.

Un franc succès qui a permis aux conseillers clientèle EDF de toujours mieux percevoir les besoins et attentes de leurs clients

## EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2018 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :

### 79<sup>e</sup> congrès de l'USH

EDF a été présente au 79<sup>e</sup> congrès de l'Union sociale pour l'habitat (USH)\* qui s'est tenu à Marseille **du 9 au 11 octobre 2018**.

Cette rencontre a été l'occasion pour EDF d'évoquer avec les acteurs du logement social les enjeux de la lutte contre la précarité énergétique et d'échanger sur des outils existants. EDF a notamment présenté deux innovations, la MAEM Box et le Mur de l'énergie, mentionnés au 4.2.



79<sup>e</sup> congrès « Demain les HLM »

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



Congrès UNCCAS à Nantes, un détail de l'affiche

### Congrès annuel de l'UNCCAS

EDF a été présente au congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Nantes **les 15 et 16 octobre 2018**. EDF est le seul énergéticien partenaire officiel de ce rendez-vous annuel.

EDF est intervenue en séance plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, qui a rappelé « les liens forts, les liens anciens, de travail et de confiance, qui unissent depuis tant d'années les CCAS et EDF » et a souligné la conviction d'EDF : « la transition écologique ne doit oublier personne, ne laisser personne au bord du chemin. »

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

EDF a également animé un atelier avec la participation des CCAS du Mans et de Nantes, illustrant la qualité des relations entretenues par EDF avec ces structures essentielles à la cohésion du pays.



*Au centre, Jean-Pierre Frémont, Directeur EDF Collectivités et Joëlle Martinaux, Présidente de l'UNCCAS, adjointe au maire de Nice déléguée à la solidarité, aux affaires sociales et aux handicaps, vice-présidente du CCAS*

### L'UNCCAS et EDF : une collaboration renouvelée

EDF et l'UNCCAS ont décidé de renouveler leur collaboration par la signature d'un avenant à leur convention de partenariat, **le 21 novembre 2018**, dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Fondée en 1926, l'UNCCAS est composée de plus de 4 000 CCAS et CIAS adhérents (soit 8 000 communes) dont l'action touche 70 % de la population.

L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5 000 à 10 000 habitants et plus de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer.

tementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer.

### EDF ACCOMPAGNE LES ACTEURS DU TERRITOIRE DU PAS DE CALAIS



### EDF au congrès des Maires du Pas-de-Calais

Le 4 octobre 2018, EDF participait à la 4ème édition du Congrès des Maires du Pas de Calais organisé par l'Association des Maires du Pas de Calais (AMF62). Un rendez-vous annuel auquel EDF était présente pour échanger avec les nombreuses collectivités du département et rappeler aux élus sensibles au traitement des familles en situation de précarité la politique solidarité d'EDF, notamment les actions de prévention possibles en termes d'économies d'énergie.



### EDF accompagne le sport sur le territoire du Pas de Calais

EDF soutient le club de football Union Sportive Boulogne Côte d'Opale (USBCO) en parrainant un match de l'équipe durant l'année 2018.

### EDF partenaire du Congrès Régional du Syndicat des Directeurs Généraux des Collectivités Locales

A Berck-sur-Mer, le 15 mai 2018 avait lieu le Congrès régional des dirigeants territoriaux.

EDF partenaire de cet événement était présente sur un stand lors de cette journée. L'occasion d'échanger avec les directeurs généraux du territoire et de présenter les offres qu'EDF peut apporter.



### EDF A CONFIRMÉ EN 2018 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a confirmé, par avenants signés en 2018, ses partenariats avec le Secours catholique et le Secours populaire français.

Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces deux associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

En 2018, EDF a également renouvelé son partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Ce partenariat vise à lutter efficacement contre la précarité énergétique en créant et réhabilitant des logements dits « très sociaux », donc à loyers très modérés (cf. le programme « Toits d'abord » en 4.3).

La poursuite de ce dernier partenariat a été formalisée par une convention signée le **6 septembre 2018** par Christophe Robert, délégué général de la Fondation Abbé Pierre, et Fabrice Gourdeillier, Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.

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

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

En septembre 2019, EDF Commerce accueillera 44 étudiants en alternance. Ces alternants sont principalement accueillis sur des métiers de Conseillers Client et au sein des fonctions support. EDF cherche à accroître le nombre d'alternants handicapés accueillis et travaille sur ce sujet avec plusieurs associations.

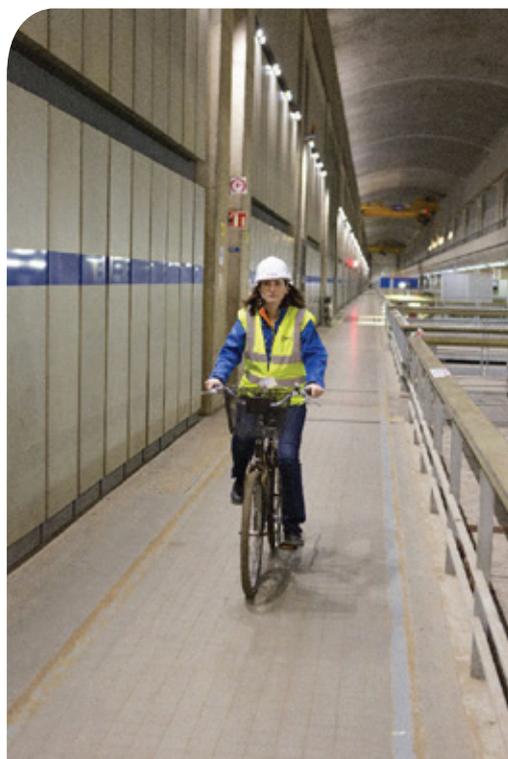


L'entreprise s'investit dans la reconnaissance et la valorisation du handicap. 8,1 % des salariés de Commerce Nord-Ouest sont reconnus travailleurs handicapés. A chaque nouvelle reconnaissance, EDF fait un don de 2 500 € à une association de travailleurs handicapés. Et, pour inciter ses décideurs à travailler 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.

## EDF EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

### En région Nord-Ouest, un plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) pour lutter contre la pollution atmosphérique

En région Nord-Ouest, EDF agit au quotidien en faveur de l'environnement et met en place différentes actions **permettant de réduire les émissions de gaz polluants dans l'atmosphère**. Ces actions sont explicitées au travers de son Plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) :



- **Le Plan de Déplacement Entreprise (PDE)** : En place dans l'entreprise depuis 2010, il offre un véritable avantage à tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent les transports en commun pour les trajets domicile-travail. Les adhérents du PDE travaillant dans les métropoles lilloise et rouennaise peuvent ainsi être remboursés à hauteur de 68% du montant de l'abonnement de transport en commun par l'entreprise. Cette adhésion est annuelle et nécessite de ne pas disposer de badge d'accès au parking. Les salariés travaillant dans la région Hauts-de-France et Haute Normandie, en dehors de la métropole lilloise, bénéficient du remboursement de leur moyen de transport en commun à hauteur de 50% (conformément à la législation en vigueur)
- **L'Accès au parking 2 roues** : les collaborateurs de l'entreprise peuvent avoir accès à un espace sécurisé pour ranger leur vélo s'ils se rendent sur leur lieu de travail par ce mode de transport.
- **Les conférences téléphoniques via Skype Entreprise** : Chaque collaborateur de l'entreprise a accès grâce à son ordinateur présent à son poste de travail ou via son ordinateur portable professionnel à l'outil de messagerie instantanée Lync (chat audio et vidéo). Cette messagerie permet de dialoguer en direct et à distance avec chaque collaborateur de l'entreprise (même situé dans d'autres régions de France) et de réaliser des conférences téléphoniques **facilitant ainsi les échanges et limitant les déplacements en réunions**
- **Diverses actions de l'entreprise pour la protection de l'atmosphère : un exemple, la communication sur les épisodes de pic de pollution en métropole lilloise.** Sur la région Nord-Ouest, EDF Commerce a instauré en 2017 un plan de communication en début de chaque alerte de pic de pollution. Ce plan de communication vise à transmettre à chaque salarié un communiqué l'informant de la situation et l'incitant à utiliser les modes de transports appropriés notamment sur cette période (liens vers les sites de covoiturage, rappel sur les transports en commun dans la métropole Lilloise : V'Lille, métro...)



**Summer Challenge Edition 2018 : les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest contribuent à la sauvegarde des espaces naturels régionaux**

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest ont pu participer au Summer Challenge, une action organisée par EDF Commerce Nord-Ouest pour inciter ses employés à utiliser des moyens alternatifs comme les transports publics ou

le covoiturage pour se rendre sur leur lieu de travail.

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

Pour chaque participant à ce challenge, EDF reversait 10 euros au Conservatoire d'Espaces naturels du Nord Pas de Calais contribuant à la sauvegarde de nos espaces naturels régionaux. La contribution de 151 salariés a permis de lever 1510 € abondés par EDF Commerce Nord-Ouest.

Grâce à la somme de 3000 euros remise au Conservatoire d'espaces naturels, le bocage de Maroilles dans le Nord va voir sa préservation renforcée par l'acquisition de nouvelles parcelles. Un choix réalisé par le Conservatoire d'espaces naturels pour la conservation des paysages typiques de l'Avesnois.

## Une nouvelle vie pour le mobilier usagé d'EDF

En 2018, le mobilier usagé d'EDF Commerce Nord-Ouest a été recyclé auprès de 24 organismes – associations sportives, caritatives, lycée, centre social, etc. - répartis sur les Hauts de France et les Antilles.



La chorale EDF sur le plateau de France Télévision

EDF. Cette fondation regroupe 30 salariés du Groupe EDF engagés dans le handicap et le milieu associatif.

## Engagement des salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest pour le Téléthon

En 2018, les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest se sont fortement engagés en faveur du Téléthon. Du 3 au 7 décembre, une collecte de plus de 2 000 € a été réalisée grâce à l'organisation de petits déjeuners, d'une mini-braderie, et d'une vente de goodies sur les différents sites d'EDF Commerce Nord-Ouest.

Jean-Yves Sybille, Responsable Régional Solidarité, à l'initiative de cette mobilisation côté équipe Solidarité, a poussé l'aventure Téléthon jusqu'au plateau de France Télévision samedi 8 décembre dernier, en chantant avec la chorale EDF créée par la Fondation

### Vente de miel EDF en faveur des enfants hospitalisés

Depuis 2014, EDF Commerce Nord-Ouest héberge plusieurs ruches sur la terrasse de ses locaux, à Eurallille.

Chaque année, le miel issu de ces ruches estampillées EDF, est vendu aux salariés pour réaliser un don à l'association Ludopital, une association qui améliore le séjour des enfants hospitalisés dans les hôpitaux de la Métropole lilloise.



### 2018 A ÉTÉ L'ANNÉE DE LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Après une expérimentation menée sur quatre départements (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), le chèque énergie a été généralisé à l'ensemble des départements à partir du **1<sup>er</sup> janvier 2018**.

EDF a accompagné les efforts des pouvoirs publics pour faire connaître le dispositif (cf. 4.1)

### En 2018, EDF Solidarité Nord-Ouest anime des réunions d'informations autour du chèque énergie

En région, EDF a organisé des réunions d'information afin que ce nouveau dispositif soit bien compris et utilisé par les clients en difficulté de paiement.



En 2018, Michel Mariel, Correspondant Solidarité sur le territoire du Pas-de-Calais, a ainsi animé 37 réunions sensibilisant un total de 328 participants sur le Pas-de-Calais.



## AU-DELÀ DES DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES, EDF RESTE ENGAGÉE DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SUR LE TERRITOIRE

### Le PIMMS Artois Gohelle inaugure un nouveau point d'accueil au public à Béthune

Après les sites d'Arras, Bruay la Buissière, Lens et Libercourt, c'est à Béthune que l'équipe de média-

teurs du PIMMS Artois Gohelle va accueillir la population.

Le 18 octobre 2018, un nouveau point d'accueil au public était inauguré au 136 rue Saint Pry à Béthune.

#### A propos du PIMMS Artois-Gohelle :

Le PIMMS (Point d'Information Médiation Multiservices) est une structure associative qui a pour but de faciliter l'accès aux services publics et de recréer du lien avec les clients en difficulté. Le rôle des médiateurs du PIMMS est d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les visiteurs dans les démarches de la vie quotidienne : explication sur le contenu et les modalités de paiement des factures d'énergie, aide au montage de dossier pour Pôle emploi, CAF ou CPAM, conseils budgétaires, etc. C'est une structure qui est ouverte à tous, même si dans les faits, la majorité des motifs d'accueil concerne surtout les personnes en situation de précarité énergétique.

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2019



### UNE REFONTE DE LA DIRECTIVE RELATIVE AU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Une nouvelle directive relative au marché de l'électricité a été adoptée le 22 mai 2019.

Cette directive est un des textes du paquet législatif « Énergie propre pour tous les Européens » ou 4<sup>e</sup> paquet énergie, présenté par la Commission européenne en novembre 2016. Inscrit dans le cadre de l'Union de l'énergie lancée en février 2015, cette initiative législative vise à :

- encourager de façon prioritaire l'efficacité énergétique ;
- parvenir au premier rang mondial dans le domaine des énergies renouvelables ;
- renforcer le pouvoir des consommateurs.

Entre autres dispositions, la directive autorise le maintien des tarifs réglementés de vente d'électricité au bénéfice des ménages et des micro-entreprises (article 5 de la directive).

L'échéance de transposition de la directive par les Etats-membres est fixée au 31 décembre 2020.



### 2019, SAISON 2 DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF est restée en 2018 un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics afin de faciliter le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire

(cf. 4.1).

EDF maintiendra tout au long de l'année 2019 sa mobilisation pour contribuer à la réussite de la deuxième année de mise en œuvre du nouveau dispositif.

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a été modifiée. L'Agence de services et de paiement pourra mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur). Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser en 2019 une étude de faisabilité. Il conviendra donc de la conduire au plus vite afin que le dispositif puisse être opérationnel pour la campagne 2020 du chèque énergie.

Le décret n° 2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie a été publié au Journal officiel le 26 décembre 2018.

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

Le Journal officiel a par ailleurs publié le 28 décembre 2018 un arrêté modifiant le plafond et la valeur faciale du chèque énergie. En particulier, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, le bénéficiaire du chèque énergie est ouvert aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).



## AU SUJET DU DISPOSITIF RÉGLEMENTAIRE D’AFFICHAGE DES CONSOMMATIONS

La loi de transition énergétique pour une croissance verte d’août 2015 et son décret d’application publié le 29 novembre 2016 font obligation aux fournisseurs de proposer un dispositif d’affichage aux clients bénéficiant du chèque énergie et équipés d’un compteur Linky™ ou Gazpar™ communicant, pour suivre leur consommation énergétique en énergie (kWh) et en euros.

En électricité, au moins deux options sont demandées permettant de suivre les consommations en temps réel : une option doit proposer un dispositif avec écran, une autre doit permettre au client de suivre sa consommation sur un écran dont il dispose déjà.

Au 31 décembre 2018, les dernières propositions de textes de la part de l’État sont celles du Conseil supérieur de l’énergie d’octobre 2017. Sur cette base, EDF a mené des travaux de conception avancée afin de proposer des solutions de qualité correspondant aux exigences définies par l’État. Les phases d’industrialisation, de qualification puis de déploiement ne pourront commencer qu’une fois clarifié l’ensemble du contexte réglementaire et en particulier les montants des plafonds de compensation des fournisseurs.

## L’ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d’information et d’accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

### Un programme relationnel personnalisé

Ce programme permet d’accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Les informations sont accessibles sur : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html>

### La mise à disposition sur les espaces d’EDF d’informations sur l’arrivée du compteur Linky™

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l’installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

**COMMENT EDF M'ACCOMPAGNE ?**

→ Un accompagnement par courrier et par e-mail

-  **EDF me prévient environ 1 mois avant l'installation du compteur**
-  **Je patiente jusqu'à ce que mon compteur Linky™ devienne communicant ! Je serai informé par EDF dans les semaines suivant son installation : je pourrai alors bénéficier de tous ses avantages**

→ Un accompagnement plus personnalisé pour maîtriser ma consommation d'électricité

 **Mon relevé de consommation est mis à jour dans e.equilibre\***  
\* Outil numérique d'analyse de la consommation d'électricité d'EDF

 **EN SAVOIR PLUS SUR e.equilibre**

## 2. Les clients de la concession

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : Les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2018 dont il est rendu compte.

#### 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).

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » peuvent :

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

**NOU  
VEAU**

**S'agissant des clients « Grandes Entreprises », les décisions publiées au Journal officiel du 31 juillet 2018 ont mis en extinction les TRV à compter du 1<sup>er</sup> août 2018, en application de la décision du Conseil d'État du 18 mai 2018.**

Les « Grandes Entreprises » sont des entreprises qui vérifient au moins une des deux conditions suivantes :

- avoir au moins 5 000 salariés ;
- avoir plus de 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires et plus de 2 milliards d'euros de total de bilan.

A noter : Le critère retenu par les pouvoirs publics est celui précisé à l'article 3 du décret n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 « relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance pour les besoins de l'analyse statistique et économique ».

Concrètement, sur l'exercice, la décision tarifaire applicable à partir du 1<sup>er</sup> août 2018 a entraîné les conséquences suivantes pour les « Grandes Entreprises » :

- la poursuite normale des contrats en cours au TRV, sans qu'aucun geste ne soit nécessaire ;
- l'impossibilité de :
  - toute nouvelle souscription d'un contrat au TRV en cas de mise en service ;
  - tout changement d'option ou de puissance d'un contrat en cours au TRV (le contrat est alors résilié) ;
  - retour au TRV d'un site en offre de marché.

Dans ces cas de figure, l'entreprise répondant aux critères de « Grandes Entreprises » devait souscrire une offre de marché auprès du fournisseur de son choix.

Si l'entreprise ne répondait pas au critère « Grandes Entreprises », elle n'était pas concernée par cette mise en extinction. Elle pouvait ainsi souscrire des contrats au TRV Bleu ou Vert (pour une fourniture d'électricité en haute tension et une puissance maximale souscrite de 33 kW) ou modifier les caractéristiques des contrats en cours sans en perdre le bénéfice\*.

\* à l'exception du Tarif Jaune et du Tarif Vert Basse Tension qui sont en extinction pour l'ensemble des clients depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, et des options EJP et Tempo du Tarif Bleu non résidentiel, également en extinction depuis 1997 et 2004.

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

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

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

### Les catégories et options tarifaires

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

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

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

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo<sup>(1)</sup> ;
- EJP<sup>(2)</sup> ;
- Éclairage Public<sup>(3)</sup>.

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

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

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

**NOU  
VEAU**

Les décisions tarifaires publiées au Journal officiel du 31 juillet 2018, applicables au 1<sup>er</sup> août 2018, intègrent dans les TRV des évolutions concernant les barèmes de prix du TURPE applicables aux **auto-consommateurs** (individuels ou collectifs) :

- intégration d'une composante de gestion spécifique pour les clients autoconsommateurs ;
- possibilité pour les clients autoconsommateurs collectifs de bénéficier, s'ils le souhaitent, d'options/versiones spécifiques intégrant une composante de soutirage propre à l'autoconsommation.

## LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2018

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2018.

**1) le 1<sup>er</sup> février 2018, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 11 janvier 2018 et de la décision ministérielle du 31 janvier 2018 publiée au Journal officiel le 1<sup>er</sup> février 2018.**

**NOU  
VEAU**

Pourquoi une évolution au 1<sup>er</sup> février 2018 ?

Le code de l'énergie précise : « Toute évolution du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique ou des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution. » (Art. R. 337-22).

La composante de gestion du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) ayant évolué au 1<sup>er</sup> janvier 2018, la CRE a considéré qu'il était nécessaire de réévaluer le niveau des TRV.

La CRE a pris également en compte l'évolution significative du coût pour les fournisseurs de l'obligation au titre des certificats d'économie d'énergie (CEE).

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une hausse de 0,7 % HT**, soit 0,6 % TTC ;
- **pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une hausse de 1,6 % HT**, soit 1,3 % HTVA.

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

- une hausse de 1,3 % HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 1,6 % HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

## **2) le 1<sup>er</sup> août 2018, à la suite de la délibération de CRE du 12 juillet 2018 et des décisions ministérielles publiées au Journal officiel le 27 juillet 2018.**

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est **une baisse de 0,5 % HT**, soit 0,3 % TTC ;
- **pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne de la facture est **une hausse de 1,1 % HT**, soit 0,9 % HTVA.

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

- une hausse de 0,8 % HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 0,2 % HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

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

### **Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :**

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).
- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.

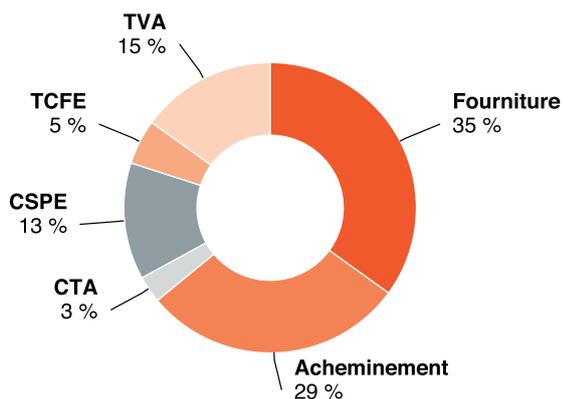
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

- Le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

**La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,8 MWh par an est de 813 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 36 % de la facture TTC.**

FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



## 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 2018.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

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

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients*	530 083	497 898	-6,1%
Énergie facturée (en kWh)	2 850 338 642	2 537 831 917	-11,0%
Recettes (en €)	299 279 085	270 504 630	-9,6%

\* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

TARIF BLEU Nombre de clients par option (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Base	238 474	223 587	-6,2%
HP-HC	268 279	251 861	-6,1%
EJP TEMPO	21 466	20 515	-4,4%
Éclairage public	1 864	1 915	2,7%
Total	530 083	497 878	-6,1%

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

TARIF BLEU <i>Énergie facturée (kWh) par option (CONCESSION)</i>			
	2017	2018	Variation (en %)
Base	793 185 363	<b>704 012 527</b>	<b>-11,2%</b>
HP-HC	1 846 477 248	<b>1 641 220 073</b>	<b>-11,1%</b>
EJP TEMPO	199 082 442	<b>181 694 466</b>	<b>-8,7%</b>
Éclairage public	11 593 589	<b>10 904 205</b>	<b>-5,9%</b>
<b>Total</b>	<b>2 850 338 642</b>	<b>2 537 831 271</b>	<b>-11,0%</b>

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL <i>Nombre de clients (CONCESSION 2018)</i>					
	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2017
3 kVA	19 874	0	0	19 874	-8,4%
6 kVA	157 299	128 832	0	286 131	-7,7%
9 kVA	13 970	72 167	3 768	89 905	-3,2%
12 kVA et plus	7 042	42 016	14 133	63 191	-3,0%
<b>Total</b>	<b>198 185</b>	<b>243 015</b>	<b>17 901</b>	<b>459 101</b>	<b>-6,3%</b>

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL <i>Nombre de clients (CONCESSION 2018)</i>					
	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2017 *
3 kVA	6 922	22	0	6 944	-
6 kVA	6 686	1 634	0	8 320	-
9 kVA	3 151	1 571	232	4 954	-
12 kVA et plus	8 643	5 619	2 382	16 644	-
<b>Total **</b>	<b>25 402</b>	<b>8 846</b>	<b>2 614</b>	<b>36 862</b>	<b>-3,8%</b>

\* Les données 2017 pour la puissance souscrite 6 kVA étaient erronées, les variations par plage de puissance souscrite entre 2017 et 2018 ne sont pas proposées.

\*\* 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)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	48 415	<b>45 885</b>	<b>-5,2%</b>
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	27 073	<b>34 063</b>	<b>25,8%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	87 358	<b>75 595</b>	<b>-13,5%</b>

Nous présentons désormais en complément la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu non résidentiel.

**NOU  
VEAU**

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2018
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	<b>3 786</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	<b>6 137</b>

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

### Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	111	<b>104</b>	<b>-6,3%</b>
Énergie facturée (en kWh)	3 852 223	<b>3 924 550</b>	<b>1,9%</b>
Recettes (en €)	341 987	<b>339 228</b>	<b>-0,8%</b>

### Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	72	<b>57</b>	<b>-20,8%</b>
Énergie facturée (en kWh)	1 786 207	<b>1 459 381</b>	<b>-18,3%</b>
Recettes (en €)	213 788	<b>179 104</b>	<b>-16,2%</b>

## 3. La qualité du service rendu aux clients

### 3.1. La satisfaction des clients

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

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients « Particuliers » (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

#### LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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 et canaux automatisés.

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*		
	2017	2018
National	89%	88%

\* 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 2018. Quels que soient le canal et le motif de contact, près de 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande.

En 2018, on observe une tendance à la baisse de la satisfaction sur le motif réclamation (-4 pts de clients très satisfaits sur deux ans). Des actions importantes ont donc été engagées pour diminuer les « irritants » vus des clients, telles qu'une forte réduction du stock de back-office permettant d'améliorer les délais de réponses, ou la mise en place d'une solution permettant au client de suivre l'évolution du traitement de sa réclamation.

La satisfaction des clients sur des motifs liés à la mobilité (souscription de contrat, déménagement...) ou à la relation courante (explication de factures, paiement, modification de contrat...) est, quant à elle, relativement stable et toujours de bon niveau : plus de 60 % des clients se déclarent très satisfaits du traitement de leur demande.



### En 2018, EDF Nord-Ouest continue de développer des actions d'amélioration au service de la satisfaction de ses clients Particuliers

Afin de préserver les hauts niveaux de satisfaction sur le segment des Clients particuliers, EDF Nord-Ouest a expérimenté en 2018 diverses animations internes et externes avec ses conseillers clientèle :

- EDF Nord-Ouest a décliné en région l'action nationale « **Notre envie du futur** ». Objectif : impliquer les équipes dans la recherche de solutions concrètes et personnalisées, en optimisant l'organisation et en s'appuyant sur l'engagement et la richesse de l'ensemble des collaborateurs pour construire demain.

**Chaque équipe clientèle construit son envie du futur à horizon 2020** : les conseillers réfléchissent et débattent entre eux, proposent de nouvelles idées en toute liberté et autonomie, puis s'engagent dans la mise en œuvre concrètes de ces idées.

Pour cela, un mur des envies a été installé dans chaque Centre de Relation Clients. Ce dernier est un outil visuel permettant d'animer le projet et les réunions pour impliquer les conseillers qui viennent y apposer leurs idées.

**Une démarche participative permettant de développer l'autonomie et la responsabilisation des conseillers clientèle, au service de la performance et de la satisfaction client !**

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

- EDF Nord-Ouest a lancé en 2018 la « **SAT'contacts** », un nouveau dispositif de mesure de la satisfaction à chaud de nos clients.



Tous les clients qui contactent EDF par téléphone, reçoivent le lendemain de leur appel, un email les invitant à répondre à une enquête. En 5 questions seulement, les clients indiquent alors leur niveau de satisfaction sur différents items (appréciation globale

du contact avec EDF, facilité à joindre le conseiller, accueil, clarté des réponses et conseils apportés)

Ce sondage, simple et rapide, offre également aux clients qui le souhaitent la possibilité d'être rappelés par un conseiller pour recevoir des explications complémentaires ou une aide dans la résolution d'un problème particulier... voire aller au bout du traitement de la demande initiale client si cela n'a pas pu être le cas.

Une belle avancée dans la gestion de l'insatisfaction client et le traitement de la demande client de bout en bout !

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (« Entreprises » et « Collectivités territoriales »), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur événement », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant été en contact avec un conseiller EDF.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur ayant été en contact avec EDF. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Ce dispositif est un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2018, près de 73 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (65 000 entreprises et près de 8 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage indépendants une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 30 minutes) principalement auprès des décideurs en matière d'énergie.

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

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2018 :

- 800 clients « Collectivités territoriales » (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients « Entreprises » (professionnels, petites et moyenne entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA :

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS		
	2017	2018
National	91%	89%

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

### Les clients « Collectivités territoriales »

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »		
	2017	2018
National	92%	92%

En 2018, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités s'est maintenue à un niveau élevé avec 92 % de clients « satisfaits ».

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

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction élevé sur ce thème, à 90 %.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 86 % et 92 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 88 %).

Enfin, 85 % des clients estiment qu'EDF est un fournisseur de qualité comparable ou supérieure aux autres fournisseurs (Internet, eau, télécom...).

## Les clients « Entreprises »

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »		
	2017	2018
National	91%	90%

En 2018, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, après la forte hausse enregistrée entre 2016 et 2017.

La mise en place en 2018 d'une distribution nationale des activités sur une partie de la clientèle non résidentielle (cf. 3.3) doit permettre de conforter ces résultats.

Les clients « Entreprises » apprécient notamment :

- Le processus de souscription (90 % de clients satisfaits)
- La gestion quotidienne du contrat (88 %)
- La qualité de la facturation (87 %)
- Les espaces clients proposés (89 %)
- Les conseils et informations (93 %)

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients « Entreprises » attendent qu'EDF les accompagne davantage pour les aider à encore mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.



### En 2018, EDF Nord-Ouest poursuit ses actions d'animation au service de la satisfaction de ses clients non résidentiels

Afin de maintenir le niveau de satisfaction de ses Clients non résidentiels, EDF Nord-Ouest a tout particulièrement engagé les actions suivantes tout au long de l'année 2018 :

- Développement de la communication via SMS : En 2017, EDF Nord-Ouest avait lancé une expérimentation pour échanger par SMS avec ses clients non résidentiels : le client reçoit directement les messages d'EDF Entreprises sur son smartphone et le conseiller clientèle communique avec lui via une plateforme dédiée. **Un moyen de communication personnalisée et réactif avec le client qui a encore fait ses preuves en 2018 auprès des clients professionnels !**
- Professionnalisation en continu des conseillers clientèle : formation autour des fiches sectorielles des clients non résidentiels afin de développer la connaissance des besoins clients et la proposition de conseils adaptés, formation sur la prise en compte et le traitement des réclamations clients, formation sur le compteur LINKY pour un meilleur accompagnement des clients
- Renforcement du pilotage par les délais des demandes et réclamations de ses clients non résidentiels
- Mise à disposition d'une file téléphonique dédiée aux clients réclamants

## 3.2. Les conditions générales de vente

**Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et celles pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont évolué en 2018.**

Prenant exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires, ces mises à jour ont été portées à la connaissance de la FNCCR et de France urbaine en leur qualité d'associations représentatives des autorités concédantes, préalablement à leur entrée en vigueur.

### PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL - JUILLET 2018



Les articles concernés sont les suivants :

#### **Articles 7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement, 7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité et 9 Données à caractère personnel**

- Ont été supprimées des CGV les références au Tarif de Première Nécessité (TPN) puisque les tarifs sociaux de l'énergie ont été supprimés au 31 décembre 2017.

#### **Article 9 Données à caractère personnel**

- Ont été mentionnés dans les CGV les nouveaux droits instaurés par le règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), le droit à la portabilité des données et le droit à la limitation des traitements.
- Le correspondant Informatique et Libertés devient le délégué à la Protection des Données.
- Les clients sont informés de la possibilité qui leur est offerte d'introduire un recours auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

#### **Article 12 Correspondance et informations**

- Conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation, les clients sont informés qu'ils peuvent également accéder à leurs données de consommation sur l'espace sécurisé du site Internet du distributeur.



Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV\\_tarif\\_bleu.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf)

A noter : Le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par UFC – Que choisir contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers,

au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois EDF a fait appel du jugement.

## PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL - JUILLET 2018



La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis, le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, suite à une recommandation de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), comme cela a été fait pour les CGV des clients Particuliers fin 2017.

Les clauses relatives à l'acheminement figurent désormais dans une annexe spécifique aux CGV, dite « Annexe 2 bis au contrat GRD-F, Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution [RPD] ».

Les autres modifications consistent, d'une part, à mettre en conformité les CGV avec les dernières évolutions réglementaires et, d'autre part, à préciser certaines informations contractuelles, liées en particulier aux compteurs communicants.

### Précisions sur les délais relatifs à la mise en service

- **Article 3-1 Souscription du contrat** : Il s'agit de la formalisation des délais moyens mis en œuvre par le gestionnaire de réseau Enedis ; pour une mise en service, le délai prévisionnel est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement.

### Traitements spécifiques lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant

- Précisions sur les index lors de la résiliation (**article 3-4 Résiliation du contrat**) : Les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation.
- Introduction de la possibilité de limitation de puissance pour le comptage Linky™ (**articles 5 Interruption de la fourniture à l'initiative d'EDF et 7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement**) : EDF peut demander à Enedis de procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures.
- Modalités de facturation (**article 6-2 Modalités de facturation**) : Les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.
- Utilisation de l'espace Client pour accéder aux consommations (**article 12 Correspondance et informations**) : Le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace Client, conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation.

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

## Non-facturation de consommation sans relève réelle de plus de 14 mois

- **Article 6-4 Contestations et régularisations de facturation :** La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants : i) lorsqu'Enedis a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle ; ii) en cas de fraude.

## Données à caractère personnel et espace Client

- **Article 9 Données à caractère personnel et données confidentielles :** Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, sur toute la durée du contrat et jusqu'à 5 ans à compter de sa résiliation.
- **Article 12 Correspondance et informations :** Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client un espace Client personnel sécurisé sur le site [www.edf.fr](http://www.edf.fr), lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut aussi accéder à ses données de consommation.
- Les coordonnées du site Internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

## PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV DU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL - DÉCEMBRE 2018



Les modifications apportées ont exclusivement pris en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis l'évolution des CGV de juillet 2018 (ci-dessus).

## Article 9 Données à caractère personnel et données confidentielles

- Sont mentionnés les nouveaux droits instaurés par le règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), le droit à la portabilité des données et le droit à la limitation des traitements.
- EDF peut collecter les cas échéant les données de contact des interlocuteurs personnes physiques de ses clients non résidentiels.
- L'adresse électronique « [vosdonnees@edf.fr](mailto:vosdonnees@edf.fr) » est un nouvel outil permettant l'exercice des droits.
- Le correspondant Informatique et Libertés devient le délégué à la Protection des Données.
- Les personnes concernées sont informées de la possibilité qui leur est offerte d'introduire un recours auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

### Article 12 Correspondance et informations

- Les clients sont informés qu'ils peuvent également accéder à leurs données de consommation sur l'espace sécurisé du site Internet du distributeur, conformément au décret relatif à l'accès aux données de consommation.

Les CGV mentionnent la mise en extinction des TRV pour les sites des « Grandes Entreprises » en faisant explicitement référence à la décision des pouvoirs publics (cf. 2.1).



**Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :**

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2018/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_decembre\\_2018.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2018/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_decembre_2018.pdf)

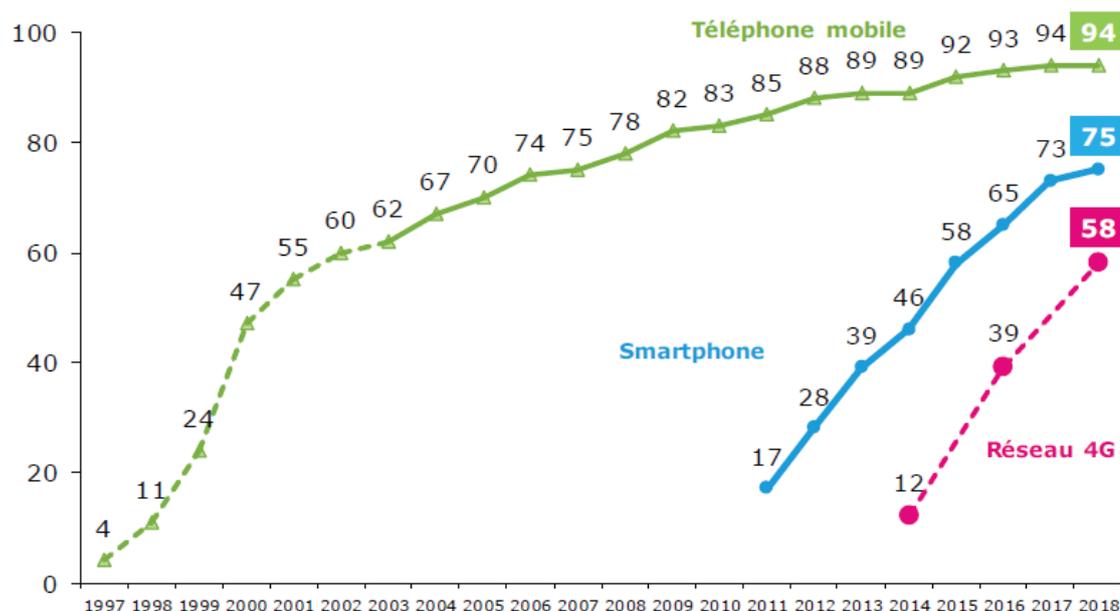
## 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

### LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85 % des Français ont une connexion à Internet à domicile ;
- 94 % des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 75 % des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2017).

#### Taux d'équipement des Français



Source : Baromètre numérique 2018 établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

EDF a poursuivi en 2018 la revue de ses processus et systèmes d'informations engagée en 2017 au regard des exigences du règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « règlement RGPD »).

En particulier, EDF a fait évoluer ses conditions générales de vente (CGV) pour les clients résidentiels et non résidentiels (cf. 3.2). EDF a aussi fait le choix de proposer aux clients Particuliers un centre de préférence et de consentement. Les clients qui le souhaitent peuvent ainsi gérer leurs préférences d'utilisation et les consentements depuis une page de leur espace particulier développée à cet effet.

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

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

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	348 496 116	502 250 791	44,1%

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

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

## 1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	-	11 900 064	-

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2017 et 2018.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :



**La charte EDF de protection des données**

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html>



## 2) L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™ ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu ») ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 6,8 millions de téléchargements depuis son lancement en 2012 et d'environ 54,4 millions de visites en 2018.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une nouvelle fonctionnalité : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

A l'occasion de l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon\*, EDF a lancé au printemps 2018 deux skills (applications vocales) pour ses clients. Ces skills, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

**NOU  
VEAU**

\* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des skills ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic... Ou répondre à des questions sur l'énergie.

### **« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.**

Avec la skill EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette skill leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie...).



### **« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.**

Avec la skill EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La skill EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par

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

l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette skill, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités », comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

### Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Les clients disposent également de la possibilité de réaliser un tchat en ligne à partir de leur espace, à certaines heures de la journée, pour leur permettre de dialoguer en direct avec un conseiller.



### L'application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, l'application « EDF Entreprises Mobile », proposée depuis 2017, s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.

Avec « EDF Entreprises Mobile », les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli « EDF Entreprises Mobile » s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients Particuliers.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

## **UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS**

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

### **Le canal téléphonique pour les clients Particuliers**

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

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

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

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

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

**94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.**

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdeiller interrogé par BFMTV. « Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »

Source : enquête 2018 de l'Association française de la relation clients (AFRC).

## APPELS TÉLÉPHONQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	25 107 063	23 791 259	-5,2%

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

### Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

**NOU  
VEAU**

En 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place **une distribution nationale des appels téléphoniques** pour une partie de la clientèle professionnelle.

Cette mutualisation des centres d'appels sur le Marché d'Affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

**En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant des occasions de contacts physiques avec la clientèle.**

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

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

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

### 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 informer sur les 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 par exemple d'outils ludo-pédagogiques tels que le jeu « Mon appart, ma conso »

**Sur le territoire du Pas de Calais, EDF est ainsi partenaire de 2 structures de médiation sociale des réseaux FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) et UNPIMMS (Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services) :**

- le PIMMS Artois Gohelle qui accueille les habitants du territoire au sein de ses 6 points d'accueil (Arras, Béthune, Bruay-la-Buissière, Lens, Libercourt et un point d'accueil mobile). En octobre 2018, le PIMMS Artois Gohelle a inauguré des nouveaux locaux d'accueil du public à Béthune. Le PIMMS Artois Gohelle est labellisé MSAP (Maison de Services au Public).
- FACE Côte d'Opale possède 3 points d'accueil appelés PSP (Point Services aux Particuliers) situés dans les villes de Calais et Saint-Omer et assure également des permanences à la Communauté de Communes de la Région d'Audruicq.

Ces structures apportent un vrai service aux habitants qui va de l'explication de facture, à l'aide pour compléter des documents, à l'aide à l'utilisation du numérique, la sensibilisation aux suivi des consommations et aux économies d'énergie etc... Elles sont également labellisées PCB (Point Conseil Budget).



## La solidarité au sein d'EDF Commerce Nord-Ouest Une priorité au travers des partenariats avec les structures de médiation sociale



- APREMIS
- FACE
- INTERFACES
- PIMMS
- PRIM'TOIT

EDF Commerce Nord-Ouest couvre la région Hauts-de-France et les départements de l'Eure et de la Seine-Maritime.

## 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 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 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 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.
- 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).

**À la suite de nombreux signalements, EDF a mis en garde ses clients sur l'existence de démarchages abusifs.**

Des personnes indélicates peuvent en effet se présenter au domicile des clients et prétendre représenter EDF pour leur proposer un nouveau contrat d'électricité.

La lettre *EDF & MOI*, adressée aux clients Particuliers avec leur facture en 2018, a invité ces derniers à la vigilance, et leur a rappelé les moyens de signaler ces agissements :

- auprès d'EDF, par téléphone au 09 69 32 15 15 ou sur le site edf.fr : rubrique « Aide & Contact », puis « Réclamation »
- auprès de la DGCCRF\* via le site edf.fr (rubrique « Aide & Contact » puis « Démarchage commercial abusif et arnaque »)

\* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Pour mémoire, EDF ne fait pas de démarchage à domicile auprès des particuliers.

## 3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

### LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

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

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

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

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

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

#### Pour aller plus loin :

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92 % des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : Ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	53 940	44 002	-18,4%

### *e.quilibre*, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

*e.quilibre* est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires\* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

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



4,1 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2018 (donnée nationale).

**e.quilibre**

Devenez acteur de votre consommation d'énergie

J'accède à  
e.quilibre

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), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée de chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux alertes par SMS ou courriels.

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

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

### Maîtrisez votre consommation en 3 étapes

		
<b>Suivez votre conso d'énergie</b>	<b>Etudiez vos habitudes</b>	<b>Consommez mieux et moins</b>
Découvrez votre consommation d'énergie et visualisez son évolution d'un mois à l'autre	Identifiez vos principaux postes de dépense d'électricité et/ou de gaz et comparez votre consommation à celle de foyers similaires*	Obtenez des conseils personnalisés pour agir concrètement sur votre conso et faire des économies d'énergie

[J'accède à e.quilibre](#)



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

**La solution *e.quilibre* sur edf.fr :**

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



### PASSEZ EN MODE ÉCO POUR VOS CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ

→ Pour plus d'économies, découvrez vos éco-gestes.

Découvrez les économies que vous pouvez réaliser au quotidien dans votre habitat mais aussi dans vos habitudes de consommation.

Visualisez pour chaque équipement les kWh et les euros économisés ainsi que leurs équivalents en CO<sub>2</sub> évités. Envie d'en savoir plus ? Rendez-vous sur edf.fr. Le « simulateur Prix par pièce, vérifiez que vos équipements et vos usages sont adaptés ! Et laissez-vous guider pour réaliser des économies d'énergie (chauffage, électroménager...).

Le saviez-vous ? Les ordinateurs portables consomment 50 à 80% d'énergie de moins que les fixes. (SOURCE ADEME)

→ La prime énergie d'EDF pour vous aider à financer vos projets de rénovation énergétique.

Pour vous aider à financer vos projets de travaux de rénovation énergétique, profitez de notre prime énergie. Pour découvrir le montant de votre prime selon vos travaux, rendez-vous sur le site prime-energie.edf.fr



## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html> ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & MOI (cf. 3.3) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;

- la lettre *EDF & MOI* adressée aux clients contient systématiquement des conseils éco-gestes ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

## 3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

### LES MODALITÉS DE FACTURATION

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

#### Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	350 185	332 341	-5,1%
Nombre de clients facturés bimestriellement	121 038	108 850	-10,1%

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

#### La mensualisation

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

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

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 six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.



## L'établissement des factures

Nous rendons compte désormais également des factures rectificatives émises sur l'exercice à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur). À titre informatif, en 2017, plus de 6,6 millions de factures rectificatives (chiffre national) avaient été émises dans ce cadre-là pour la régularisation tarifaire de la période du 1<sup>er</sup> août 2014 au 31 juillet 2015 (aucune en 2018).

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	1 417 870	<b>1 180 512</b>	<b>-16,7%</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	142 630	<b>112 775</b>	<b>-20,9%</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	160 159	<b>301 547</b>	<b>88,3%</b>
Nombre de factures rectificatives	-	<b>14 575</b>	-

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

## La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

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

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	100 590	<b>111 269</b>	<b>10,6%</b>



### À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.

### Pour les clients non résidentiels

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

## FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	5 587	<b>5 233</b>	<b>-6,3%</b>
Nombre de clients facturés bimestriellement	31 012	<b>30 121</b>	<b>-2,9%</b>

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

## ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	203 553	<b>196 237</b>	<b>-3,6%</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	2 619	<b>1 955</b>	<b>-25,4%</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	35 470	<b>69 008</b>	<b>94,6%</b>

\* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™. Par ailleurs, il est précisé que la valeur 2017 a été corrigée.

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

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

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

## FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires*	11 167	<b>12 740</b>	<b>14,1%</b>

\* L'indicateur a été redéfini afin de mieux rendre compte de la dématérialisation des factures : la valeur 2017 est un pro forma.



### LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

# 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

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

### L'Accompagnement Énergie sur la concession



L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

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

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

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

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	25 758	25 769	0,0%

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité



Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le

gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (art. 1<sup>er</sup>)

#### RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	174 727	126 299	-27,7%

#### Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. À partir de cet exercice 2018, nous complétons l'information de l'autorité concédante avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

**NOU  
VEAU**

A noter : 2018 a été l'année de la généralisation du chèque énergie. EDF a été particulièrement attentive à la situation des clients bénéficiaires d'un chèque énergie. EDF a fait le choix de faire confiance à ses clients ; en effet, pendant la trêve hivernale, le traitement a été le suivant :

- si un client appelle EDF parce qu'il a reçu une lettre de relance et indique qu'il va adresser à EDF un chèque énergie ou son attestation, il est mis en protection hivernale dès la réception du chèque ou de l'attestation.
- si un client appelle EDF alors que la procédure de réduction de puissance est en cours, EDF annule la procédure en cours sans attendre la réception du chèque ou de l'attestation.
- si un client appelle EDF parce que son alimentation est réduite, EDF demande au distributeur le rétablissement à pleine puissance dans les deux heures, sans attendre la réception du chèque ou de l'attestation.
- si EDF ne reçoit ni chèque, ni attestation, le processus de réduction de puissance est réactivé.

#### RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	2 580	2 939	13,9%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	-	5 044	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	2 872	2 737	-4,7%

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

## Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	13 569	<b>11 548</b>	<b>-14,9%</b>
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau*	2 091	<b>2 291</b>	<b>9,6%</b>
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	15,4%	<b>19,8%</b>	<b>28,7%</b>

\* Valeur 2017 corrigée (erreur dans la requête informatique).

## Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (Art. L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés). A noter : la donnée 2018 inclut les rétablissements à la puissance souscrite.

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	719	<b>1 163</b>	<b>61,8%</b>

## Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de résiliations	999	<b>1 158</b>	<b>15,9%</b>

## 3.6. Le traitement des réclamations des clients

### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : **40 % des clients Particuliers se déclarent «très satisfaits» du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers 2018).

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

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2018, en consolidation nationale, 427 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF, dont 274 000 *via* internet et 153 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2018.

L'année 2018 se caractérise, au niveau national, par une baisse du volume des réclamations écrites reçues. Cette évolution s'explique principalement par le fait qu'aucune nouvelle régularisation tarifaire n'est venue affecter l'année 2018.

Nous observons la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2018 *via* les canaux digitaux représentent 64 % du total des réclamations écrites reçues (57 % pour l'année 2017, chiffres nationaux).

Le fait saillant de l'exercice concerne les réclamations en lien avec le chèque énergie, qui a été généralisé en 2018 à tous les départements. En complément des initiatives prises par l'entreprise pour accompagner l'appropriation du nouveau dispositif par les clients (cf. 4.1), EDF s'est adaptée pour réduire les motifs d'irritation ou d'inquiétude des clients, notamment par le développement de confirmations d'actes (par exemple, en confirmant au client que son chèque énergie a bien été reçu).

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

## LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis l'exercice 2016 les réclamations qui lui parviennent *via* Internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

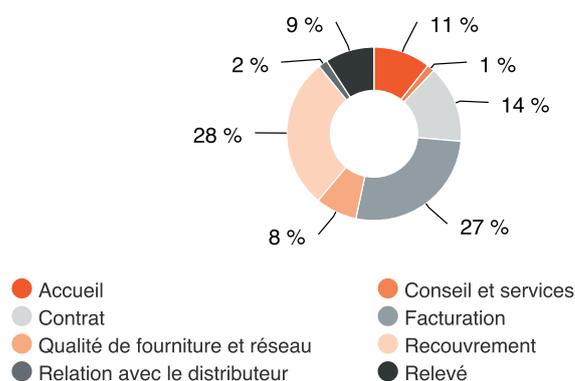
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Courrier	3 758	2 572	-31,6%
Internet	5 024	5 206	3,6%

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2017	2018	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,7%	94,9%	0,2%

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

### RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2018



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

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



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

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.



### EN 2018, LE SERVICE CONSOMMATEUR NORD-OUEST POURSUIT SON ENGAGEMENT AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

Le Service Consommateurs est au cœur de la relation clients. Il peut être sollicité par un client non satisfait de la réponse apportée par un conseiller du service clientèle, mais aussi directement par les associations de consommateurs, conciliateurs de justice ou délégués au défenseur des droits. Il est également l'interface entre le Service Clients et les médiateurs

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

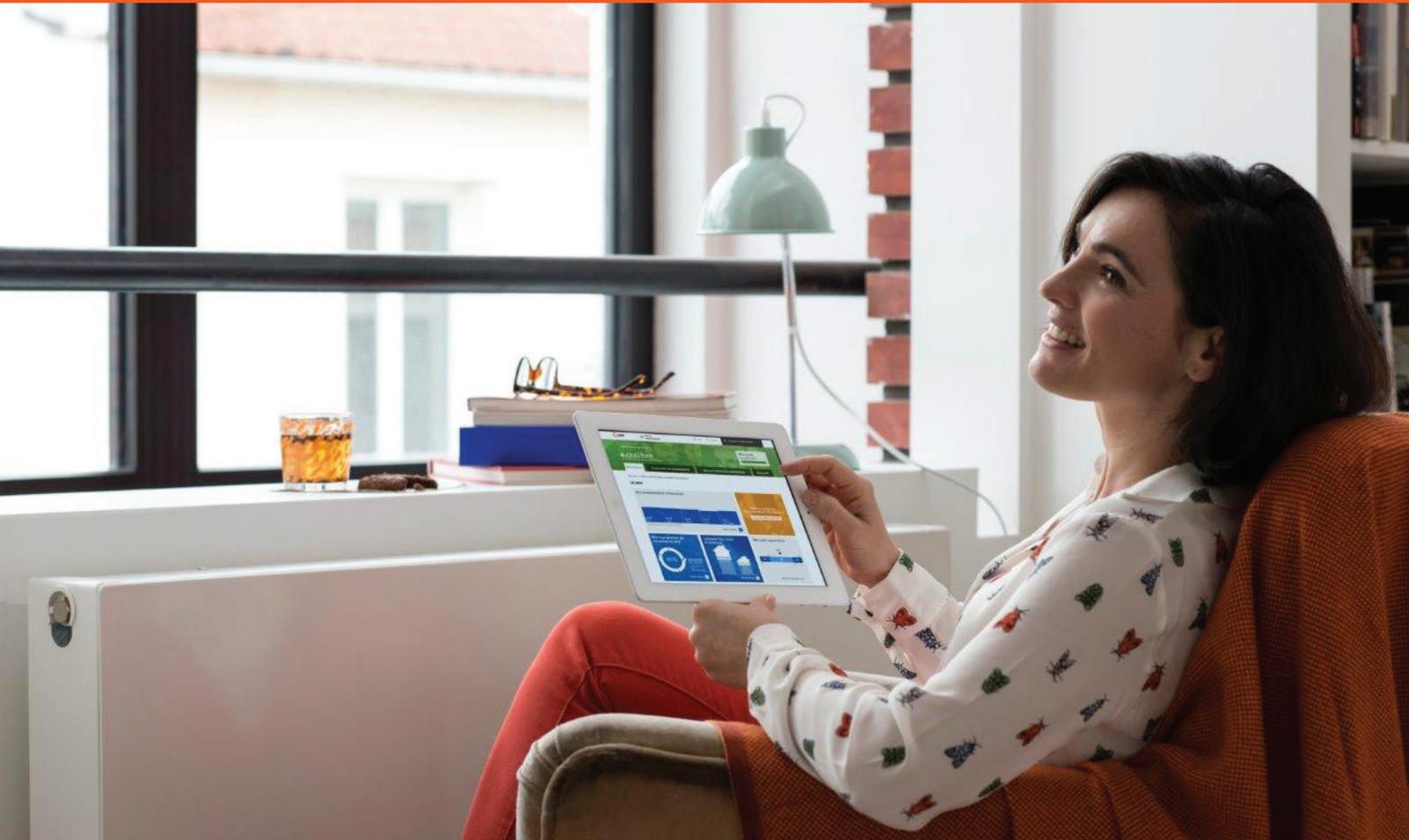
(médiateur EDF et Médiateur National de l'Énergie). Sur la région Nord-Ouest, le Service Consommateurs est basé à Marcq en Baroeul. C'est une équipe de 11 personnes qui a pour mission de faire un point complet et personnalisé de chaque dossier qui lui est soumis.

Jérôme CAQUELOT, responsable du Service Consommateurs Nord-Ouest et son équipe s'investissent au quotidien pour prendre le plus grand soin de leurs clients et innover en permanence. Différentes adaptations ont été testées et adoptées pour développer toujours davantage, écoute et proximité, avec les clients.

Quelques exemples :

- **« L'expérience client Unique et personnalisée »** : Dès réception de sa réclamation, le client reçoit un Accusé de réception avec les coordonnées complètes – nom, téléphone direct, adresse e-mail – du chargé de satisfaction EDF. Ce dernier devient l'interlocuteur privilégié du client qui peut le contacter directement à tout moment. Le chargé de satisfaction analyse l'ensemble du dossier client. Il apporte son aide, ses conseils et assure un suivi intégral du dossier. Des formations ont été suivies par les chargés de satisfaction pour travailler tout particulièrement sur le relationnel téléphonique et rendre la relation agréable et mémorable pour le client !
- **« Des écrits adaptés » pour plus de proximité avec le client** : Chaque client bénéficie d'un appel personnalisé mais aussi d'une réponse écrite adaptée (mail ou courrier, au choix du client !) Nous nous attachons à envoyer des réponses claires, concises et facilement consultables à partir d'un smartphone !
- **« Des enquêtes de satisfaction renouvelées »** : par SMS ou via enquête IFOP, tout est mis en œuvre pour recueillir le ressenti du client après traitement de sa réclamation. Le dispositif a pour ambition de ne pas déranger le client, tout en récoltant son avis. La satisfaction de nos clients est notre priorité, chaque avis est considéré avec la plus grande attention.
- **« Agenda en ligne » ou l'agenda 100% digital** : à partir de l'accusé de réception de sa réclamation par EDF, le client peut désormais consulter en ligne l'agenda de son chargé de satisfaction, et prendre directement rendez-vous pour un entretien personnalisé, selon ses disponibilités !

Enfin, plusieurs rencontres ont été organisées avec les associations de consommateurs concernées sur le territoire Nord-Ouest. Des rencontres toujours riches d'échanges et très appréciées, qui ne manqueront pas d'être renouvelées.



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

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

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

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

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

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

## 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en ayant concouru activement en 2017 et en 2018 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

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

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

### **Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2018 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :**

- 125 500 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 68 600 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 1,4 million de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2018 ;
- plus de 1 200 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 15 000 personnes.

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



UTILISEZ LE  
CHÈQUE ÉNERGIE  
POUR PAYER VOS  
FACTURES EDF



## LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF s'est fortement impliquée pour accompagner en 2018 le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire tel que décidé par l'État.

> EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

> un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de formation et de web conférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;

> une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site web, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;

> la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;

> des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :

- information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
- des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

**À destination de tous :** EDF a posté sur Youtube une vidéo pour tout savoir sur le chèque énergie en 2 minutes :

### Le chèque énergie vous aide à payer vos factures EDF - YouTube



<https://www.youtube.com/watch?v=YWlrfxhA5hk>

17 avr. 2018 - Ajouté par EDF

Savez-vous ce qu'est le chèque énergie ? Cette nouvelle aide financière remplace, depuis le 1er janvier 2018 ...

**À destination des collectivités :** EDF a organisé deux web conférences sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » qui ont permis de rappeler les fondamentaux du dispositif et de faire un point d'avancement sur l'utilisation du chèque énergie à mi-année.

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), rendez-vous sur : <https://www.idealco.fr/energie>

### Présentation et enjeux du chèque énergie, nouvelle aide au paiement des factures

Formation à revoir • Durée : 2 h



Lancer la vidéo

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre d'une mission baptisée **Check'Énergie**.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Cette mission, une première, s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018. Une seconde se déroule en 2019 à Clermont-Ferrand.

Chloé, une volontaire de l'opération, témoigne :



« Ce qui est très intéressant, c'est d'informer et accompagner. Nous parlons des éco-gestes, par exemple nous conseillons d'utiliser une rallonge avec interrupteur pour éviter la veille, nous expliquons qu'un congélateur rempli consomme moins qu'un congélateur presque vide.

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

*Les habitudes, ça se prend au fil du temps. Nous expliquons aussi que le chèque énergie leur permettra de payer une partie de leur facture d'énergie. Ce chèque crée de l'entraide. Nous aidons les bénéficiaires, et les bénéficiaires nous aident aussi. »*

**NOU  
VEAU**

EDF communique pour la première fois le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

## CHÈQUES ÉNERGIE (CONCESSION)

2018

Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice

29 891

Pour encaisser son chèque énergie, **le bénéficiaire doit être acteur**. Il peut :

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

## EN RÉGION NORD-OUEST, DES ÉQUIPES SOLIDARITÉ MOBILISÉES AUTOUR DU DÉPLOIEMENT DU CHÈQUE ÉNERGIE

Fortes de l'expérimentation réalisée sur le département du Pas-de-Calais de mai 2016 à décembre 2017, les équipes solidarité Nord-Ouest connaissent bien le chèque énergie. Dès début 2018, conseillers et correspondants solidarité ont organisé des réunions d'information pour expliquer ce nouveau dispositif aux partenaires sociaux en privilégiant la simplicité d'utilisation et en mettant en avant les dispositions protectrices associées. Des plaquettes d'information et flyers ont été distribués lors de ces réunions d'information. En parallèle, les structures de médiation sociale partenaires (PIMMS, FACE, INTERFACES, APREMIS, etc.) ont accompagné également les bénéficiaires dans leurs démarches.

## **A fin 2018, plus de 200 réunions de sensibilisation ont ainsi été organisées sur le territoire Nord-Ouest pour plus de 2300 participants**

2019 est la seconde année de généralisation du chèque énergie. EDF a pris la précaution de protéger les clients qui lui avaient envoyé le chèque énergie en 2018 dans l'attente de réception du millésime 2019 pour éviter d'éventuels désagréments entre la fin de la trêve au 31 mars 2019 et la réception définitive du chèque par le client.



*Présentation sur le chèque énergie par Jean-Yves Sybille, Responsable Régional Solidarité*

### **LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)**

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

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

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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



A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département du Pas de Calais :

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2017	2018	Variation (en %)
Département	710 000	710 000	0,0%

En 2018, 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 600 000 €. A cette participation s'ajoute une dotation de 110 000 euros versée au titre d'actions préventives comme :

- L'action énergie territoire (AET) généralisée sur l'ensemble du département qui consiste à accompagner socialement et techniquement des ménages en situation de précarité énergétique.
- Les permanences et visites à domicile réalisées par SOLIHA (Solidaires pour l'Habitat) auprès des ménages en précarité énergétique sollicitant le FSL sur le territoire de l'Arrageois.
- Le fonds de travaux qui vient en soutien du paiement du reste à charge (après travaux) pour les personnes aux ressources faibles.

**NOU  
VEAU**

## UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie qui s'est concrétisée en 2018.

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.



Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

Nota : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75 %. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

### EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

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

### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1<sup>er</sup> novembre.

### EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

#### Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

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

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

### **Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF**

En complément du canal téléphonique destiné aux dossiers complexes et/ou urgents, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



EDF a proposé en 2018 un Tutoriel PASS pour compléter l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive plus dynamique et imagée. Cette initiative vient compléter le dépliant PASS mis à jour en 2018. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).

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



EDF édite **une publication** *Courant Solidaire*, à destination des travailleurs sociaux.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

## **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 :

- 4 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)
- 25 conseillers Solidarité sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique, à la maille de la Direction Commerciale Nord-Ouest

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.

### **EDF Solidarité Nord-Ouest : Quelques chiffres clés en 2018 sur le territoire Nord-Ouest**

- 35 827 appels des travailleurs sociaux traités par nos conseillers solidarité
- 10 538 demandes reçues des travailleurs sociaux via le PASS traitées
- 7 884 familles clientes d'EDF aidées via le FSL
- 171 894 chèques énergie et 23 539 attestations reçus par EDF à fin 2018
- 1 305 personnes sensibilisées aux économies d'énergie (dont plus 25% de travailleurs sociaux)
- 202 réunions de sensibilisation au chèque énergie pour 2 317 participants
- 11 partenariats avec des structures de médiation sociale, soit 29 implantations sur le territoire (Réseaux PIMMS, INTERFACES, FACE ; associations APREMIS et PRIM'TOIT)
- 67 conventions actives avec des communes du Nord-Ouest (CCAS)
- 7 conventions avec les Conseils Départementaux et 1 avec la Métropole Européenne de Lille dans le cadre du FSL

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



## EDF et la solidarité sur le territoire



Jean-Yves SYBILLE

Responsable régional Solidarité Nord-Ouest et Responsable des relations institutionnelles avec la Métropole Européenne de Lille et le Conseil Départemental 59



Michel MARIEL  
Correspondant solidarité



Eric BIENAIME  
Correspondant solidarité



Thierry LECAT  
Correspondant solidarité



Patrick GAILLIARD  
Correspondant solidarité

### **En 2018, EDF Nord-Ouest a continué de développer l'utilisation du portail PASS sur le territoire Nord-Ouest, favorisant ainsi les échanges entre travailleurs sociaux et Conseillers Solidarité d'EDF**

Le Portail PASS a été déployé auprès des travailleurs sociaux sur l'ensemble du territoire Nord-Ouest.

En 2017, plus de 13 000 demandes de travailleurs sociaux avaient été traitées via le portail PASS. En 2018, près de 11 000 demandes ont pu être satisfaites via le portail malgré la nécessaire mise en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD), les demandes pendant cette période transitoire d'adaptation ayant été traitées par mail et par téléphone.

En 2018 comme en 2017, le portail PASS reste le 2<sup>ème</sup> moyen de contact entre EDF et les travailleurs sociaux après le canal téléphonique.

**Pour toute demande d'habilitation ou si vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du portail, n'hésitez pas à vous adresser à votre Correspondant Solidarité.**

### **EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES**

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association nationale des cadres communaux de l'action sociale (ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

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

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

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

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

La mission des PIMMS est double :

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

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

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 64 PIMMS (à fin 2018) sont présents sur le territoire national.

En particulier, EDF participe localement à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

## DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer :



> **Des supports ludo-pédagogiques** comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quizz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur. Une version digitale, encore plus interactive, est en cours de déploiement.

> **Des espaces pédagogiques aménagés, fixes ou itinérants** (bus « Mon appart' éco malin », conteneur-appartement mobile...), selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.



> **Des expérimentations sur mesure** telles que l'Atelier solidaire à Toulouse (cf. CRAC 2017) et le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> **Des actions de médiation sociale à domicile** qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (ampoule basse consommation, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

**Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2018, c'est :**

- 431 500 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 118 000 *via* le PASS ;
- plus de 4 000 entités actives sur le PASS, dont près de 200 nouvelles cette année ;

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

- plus de 5 000 travailleurs sociaux « nouveaux utilisateurs » du PASS en 2018 (sur près de 18 000 depuis le lancement de l'outil il y a cinq ans) ;
- 12 000 travailleurs sociaux ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 20 300 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 200 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

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

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

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

#### « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

L'action d'EDF s'inscrit dans le cadre d'un partenariat renouvelé en 2017 pour la période 2018-2019.

#### Le 19 juin 2018 , EDF a signé la charte d'engagement « Team Pro Habiter Mieux »

Mise en place en 2018 par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et l'Anah, la charte a pour objet de renforcer sur la période 2018-2022, la mobilisation du réseau des professionnels déjà impliqués dans le programme « Habiter Mieux » au service de la lutte contre la précarité énergétique.



La charte est fondée sur des engagements réciproques de l'Anah et de ses partenaires, membres de la « Team Pro Habiter Mieux ».

Les engagements s'articulent autour de quatre axes d'action :

- identifier et informer les ménages ;
- prescrire à bon escient les travaux et les aides publiques disponibles ;
- concevoir et proposer les outils de financements complémentaires aux aides ;
- encourager la rénovation énergétique en copropriété.

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



Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme aura permis à 305 476 ménages de retrouver un confort énergétique. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

Depuis début 2017, l'Anah propose aux syndicats de copropriétaires une nouvelle aide destinée aux copropriétés. Elle peut aller jusqu'à 5 430 euros par logement. Elle est accordée en fonction de l'état du bâti, du bilan énergétique de la copropriété et de la situation financière de la copropriété. L'Anah étend son action à l'ensemble des ménages en situation financière fragile, qu'ils soient en maison individuelle ou en appartement.

En 2018, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 62 345 logements. L'objectif est de porter cet effort à 75 000 logements par an sur la période 2018-2022.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : [www.anah.fr/](http://www.anah.fr/)

## **EDF ET LA FONDATION ABBÉ PIERRE : UN PARTENARIAT DURABLE POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre est inscrit depuis 2008 dans le cadre du programme « 2000 toits- 2000 familles ». Il est centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et sur la mise en place d'un dispositif d'accompagnement

des familles en difficulté. Le partenariat se poursuit 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.

Depuis 2008, plus de 5 800 logements ont pu bénéficier, grâce à la Fondation Abbé Pierre et à EDF, d'un soutien financier – près de 48 millions d'euros investis sur la période – pour des travaux de rénovation. Ils permettent aux locataires de ces logements de réaliser en moyenne 63 % d'économies d'énergie, soit une économie de l'ordre de 900 euros par an sur la facture.

**Le 6 septembre 2018, la Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord » pour la période 2018-2020.**

À l'occasion de cette signature, Christophe Robert (ci-contre, à gauche sur la photo), Délégué général de la Fondation Abbé Pierre a témoigné :

*« Il est primordial pour la fondation Abbé Pierre, d'agir concrètement pour lutter contre la précarité énergétique et faire reculer le mal logement. L'engagement continu d'EDF à nos côtés est déterminant : il renforce durablement les moyens que nous déployons pour soutenir la création de logements abordables et performants énergétiquement, au profit de personnes vivant dans la rue, hébergées, ou logées dans des conditions financières ou de confort très difficiles. »*

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).



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



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : [www.fondation-abbe-pierre.fr/](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/)

## **FONDS DE GARANTIE POUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE (FGRE)**

L'arrêté ministériel, entré en vigueur le 29 avril 2018, rend effectif le financement du Fonds de garantie pour la rénovation énergétique (FGRE) par EDF grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE). Il s'élève à 57 millions d'euros sur trois ans (dont 42 millions d'euros pour les CEE précarité).

Prévu par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) d'août 2015, le fonds permet désormais la distribution des éco-prêts « Habiter Mieux » de l'Anah par les banques partenaires pour financer le reste à charge des travaux des ménages modestes. Il doit permettre de garantir environ 35 000 éco-prêts individuels pour les ménages modestes ainsi que les prêts collectifs de plus de 6 500 copropriétés par an d'ici le 31 décembre 2020. Le fonds est géré par la Société de gestion des financements et de la garantie de l'accession sociale à la propriété (SGFGAS).

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



##### **PENDANT LA TRÊVE HIVERNALE, LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ DE LA DCR NORD-OUEST GARDENT LE LIEN AVEC LES FOYERS EN SITUATION D'IMPAYÉ**

La loi BROTTE du 15 avril 2013 a instauré une trêve hivernale visant à protéger les ménages en situation d'impayés de facture entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars. Durant cette période de trêve, la suspension de fourniture pour impayés n'est pas mise en œuvre. Or, c'est bien souvent pendant cette période que les clients démunis sollicitent moins les services sociaux et s'enlisent dans leurs impayés.

**EDF souhaite aller au-delà des dispositifs réglementaires dans son engagement solidaire et humain et garde le lien avec les clients en difficulté financière pendant l'hiver pour éviter l'aggravation des situations de précarité énergétique.** Au travers d'une campagne d'appels sortants, les conseillers Solidarité de la DCR Nord-Ouest prennent contact avec les clients en situation d'impayé pour étudier des solutions personnalisées de paiement de leur dette (c'est le neuvième engagement « EDF & Moi », « Vous aider dans les moments difficiles ») et ainsi éviter une suspension d'énergie ou une pose de limiteur de puissance en sortie de trêve hivernale. En parallèle et par anticipation d'une situation qui pourrait s'aggraver, les conseillers peuvent orienter le client vers un organisme social pour étudier les aides possibles.

Sur Nord-Ouest, plus de 3700 dossiers ont ainsi été traités pendant la trêve hivernale 2018-2019.



##### **UN PARRAINAGE EN VUE ENTRE EDF ET LE MÉDICO LIONS CLUB**

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, 153 millions de personnes souffriraient de défauts visuels non corrigés dans le monde (Myopie, presbytie et astigmatisme) et de pathologies oculaires. La plupart de ces troubles oculaires peuvent être rapidement diagnostiqués et facilement traités à l'aide de verres correctifs.

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

L'association Medico Lions Club a été créée en 1978 et agit en France et à l'international. Elle collecte 3 millions de paires de lunettes par an. Après avoir été triées dans l'atelier du Havre, les lunettes sélectionnées sont nettoyées, étalonnées, identifiées et mises en sachet afin que les médecins missionnaires puissent rapidement les redistribuer et ainsi répondre aux besoins des patients.

Une première collecte avait été réalisée auprès des salariés EDF de la Direction Commerce Nord-Ouest en 2016. Fin 2018, un parrainage permanent est désormais mis en place entre EDF et le Médico Lions Club avec l'installation d'urnes de collecte sur les différents sites d'EDF Commerce Nord-Ouest (Marcq-en-Barœul, Euralille, Amiens, Rouen et Boulogne sur mer).

### Une convention de partenariat renouvelée entre EDF Solidarité Nord-Ouest et le CCAS de Sains en Gohelle

Le 24 avril 2018, EDF et le CCAS de Sains en Gohelle ont renouvelé leur convention de partenariat visant à accompagner les familles les plus démunies à maîtriser leur consommation d'énergie et à lutter contre la précarité énergétique. La preuve d'une reconnaissance du travail des équipes Solidarité d'EDF.



*Isabelle DUPONT, chef de service du CCAS, Alain DUBREUCQ, maire de Sains en Gohelle, Jean-Yves SYBILLE, responsable régional solidarité d'EDF Nord-Ouest et Michel MARIEL, correspondant solidarité*

Au travers de cette convention de partenariat, EDF et le CCAS de Sains en Gohelle s'engagent notamment à :

- Etudier les solutions immédiates pour aider les personnes rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement, proposition d'un mode de paiement adapté),
- Permettre aux habitants de Sains en Gohelle en situation de précarité de bénéficier d'actions de prévention mises en place par le CCAS sur la maîtrise des consommations (Animations collectives sur les économies d'énergie : conseils éco gestes, moyens de paiements, attribution de Kits énergie et de jeux Mon appart Ma conso, lecture d'une facture) afin d'améliorer leurs habitudes de consommation
- Permettre aux habitants de Sains en Gohelle de connaître les différents dispositifs et procédures d'aide en matière d'énergie, d'être informés et orientés vers les différents partenaires habilités à constituer les dossiers d'aide
- Organiser des réunions d'information et/ou de formation des travailleurs sociaux du CCAS sur les thèmes de la politique solidarité d'EDF, du chèque énergie, des éco-gestes, des factures, des moyens de paiement

Désormais sur le territoire du Pas de Calais, EDF est partenaire de 20 CCAS :

Auchel, Barlin, Béthune, Billy-Montigny, Burbure, Calais, Frévent, Haisnes, Harnes, Houdain, La Couture, Lens, Le Touquet Paris Plage, Liévin, Lillers, Ruitz, Sains en Gohelle, Saint Nicolas lez Arras, Saint-Omer et Verquin.



**Une action concrète autour de la Maîtrise d'Énergie : EDF Solidarité Nord-Ouest participe aux journées éco-logie-nomie et citoyennes organisées par le bailleur SIA Habitat**

Depuis plusieurs années, SIA Habitat organise des journées éco-logie-nomie et citoyennes réunissant des partenaires autour de thématiques variées. L'idée principale étant d'informer le public locataire de SIA Habitat, de créer ou renforcer le lien social.

A Carvin, le 6 juin 2018, EDF Solidarité participait à une de ces journées pour informer le public locataire

de SIA Habitat sur les sujets relatifs à la maîtrise de la Demande d'Énergie : apprendre à lire et à comprendre ses factures d'électricité et de gaz, vérifier la correspondance entre les indications des compteurs et la consommation facturée, s'approprier les éco-gestes du quotidien permettant de réduire sa consommation, comprendre l'utilisation du chèque énergie, etc.

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

En 2018, EDF Solidarité a ainsi animé, sur le territoire du Pas-de-Calais, 28 réunions de sensibilisation autour des économies d'énergie avec les principaux partenaires sociaux suivants :

- Les CCAS d'Arras, Barlin, Calais, Courrières, Grenay, Lens, Montigny en Gohelle.
- Les associations suivantes : ACI à Lestrem, MAHRA à Saint-Omer, PAGE, PIMMS Artois-Gohelle, Secours Catholique à Saint-Omer, Soliha à Aire/Lys, Village Familles de Liévin.
- Le bailleur SIA Habitat
- La Banque de France

Ces réunions ont permis de sensibiliser 293 participants.



tant de réduire ses consommations.

### **EDF présente aux journées portes ouvertes du PIMMS Artois Gohelle**

En mars 2018, le PIMMS Artois Gohelle ouvrait ses portes durant 3 jours dans le cadre des journées MSAP (Maison de Services au Public), permettant à ses partenaires volontaires de se rencontrer pour mieux connaître les offres et services de chacun

Les équipes Solidarité Nord-Ouest y participaient au travers de l'animation d'un stand : explication du chèque énergie et des factures, conseils en économie d'énergie, présentation des petits accessoires permet-



## 5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

### 5.1. Le chiffre d'affaires

#### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

#### LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	489 895	459 102	-6,3%
Énergie facturée (en kWh)	2 496 159 948	2 202 279 361	-11,8%
Recettes (en €)	262 198 452	234 253 652	-10,7%

#### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	40 188	<b>38 796</b>	<b>-3,5%</b>
Énergie facturée (en kWh)	354 178 694	<b>335 552 556</b>	<b>-5,3%</b>
Recettes (en €)	37 080 633	<b>36 250 978</b>	<b>-2,2%</b>

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2019 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

## 5.2. Les coûts commerciaux

#### COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

	2017	2018	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 403 022	<b>1 409 763</b>	<b>0,5%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	336 887	<b>367 219</b>	<b>9,0%</b>
Tarif Bleu Total	<b>1 739 909</b>	<b>1 776 982</b>	<b>2,1%</b>

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2018 sont en hausse par rapport à 2017 du fait du début de la quatrième période 2018-2020 des certificats d'économies d'énergie (CEE) avec le doublement de l'obligation.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2019 une augmentation des coûts commerciaux dans un contexte de forte tension sur les prix des CEE.

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

## LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

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

### Les éléments de calcul

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

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

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	19,325%	<b>19,013%</b>	-1,6%
Au prorata du volume facturé**	19,707%	<b>19,481%</b>	-1,1%

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

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	12,816%	<b>13,138%</b>	2,5%
Au prorata du volume facturé**	13,806%	<b>14,183%</b>	2,7%

\* et \*\* Idem supra.

## LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

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

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)			
	2017	2018	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	27 382	<b>27 134</b>	<b>-0,9%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	4 484	<b>5 017</b>	<b>11,9%</b>
Tarif Bleu Total	31 866	<b>32 151</b>	<b>0,9%</b>





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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **222**
- 2. Les points de contact pour les clients** **224**
- 3. Glossaire** **228**

# 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

## 1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

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

### **Le Directeur du Développement Territorial**

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



**Rémy Vergriete**  
*Directeur Développement Territorial*  
06 99 24 45 31  
remy.vergriete@edf.fr

### **Le Référent Concession**

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



**Ségolène Biviglia**  
*Référente Concession*  
06 60 90 83 21  
segolene.biviglia@edf.fr

## 1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies. Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation. EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale. L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

### Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



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

### Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 112.

## 2. Les points de contact pour les clients

### 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

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

- un **espace Client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



#### EDF propose à ses clients un espace Sourds et Malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en t'chat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »
- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : <https://edf-esourds.doyoudreamup.com/>

#### Les contacts utiles pour le chèque énergie

CHÈQUE ÉNERGIE - MOYENS D'INFORMATION MIS EN PLACE PAR L'ÉTAT	
Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
<b>0 805 204 805</b>	<b><a href="http://www.chequenenergie.gouv.fr">www.chequenenergie.gouv.fr</a></b>

## POUR ADRESSER SON CHÈQUE ÉNERGIE ET SON ATTESTATION À EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

**EDF  
TSA 81401  
87 014 LIMOGES CEDEX 1**

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs de réseau.

Les points d'accueil de ces structures sont les suivants :

### Les points d'accueil physique sur votre département ou à proximité / 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-Bussière	440 rue Christian et Honorat Bouillez, 62700 BRUAY-LA-BUSSIÈRE
FACE	PSP Saint-Omer	7 ter rue Sainte-Barbe, 62500 SAINT-OMER

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients « Entreprises »** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients « Collectivités territoriales »** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.



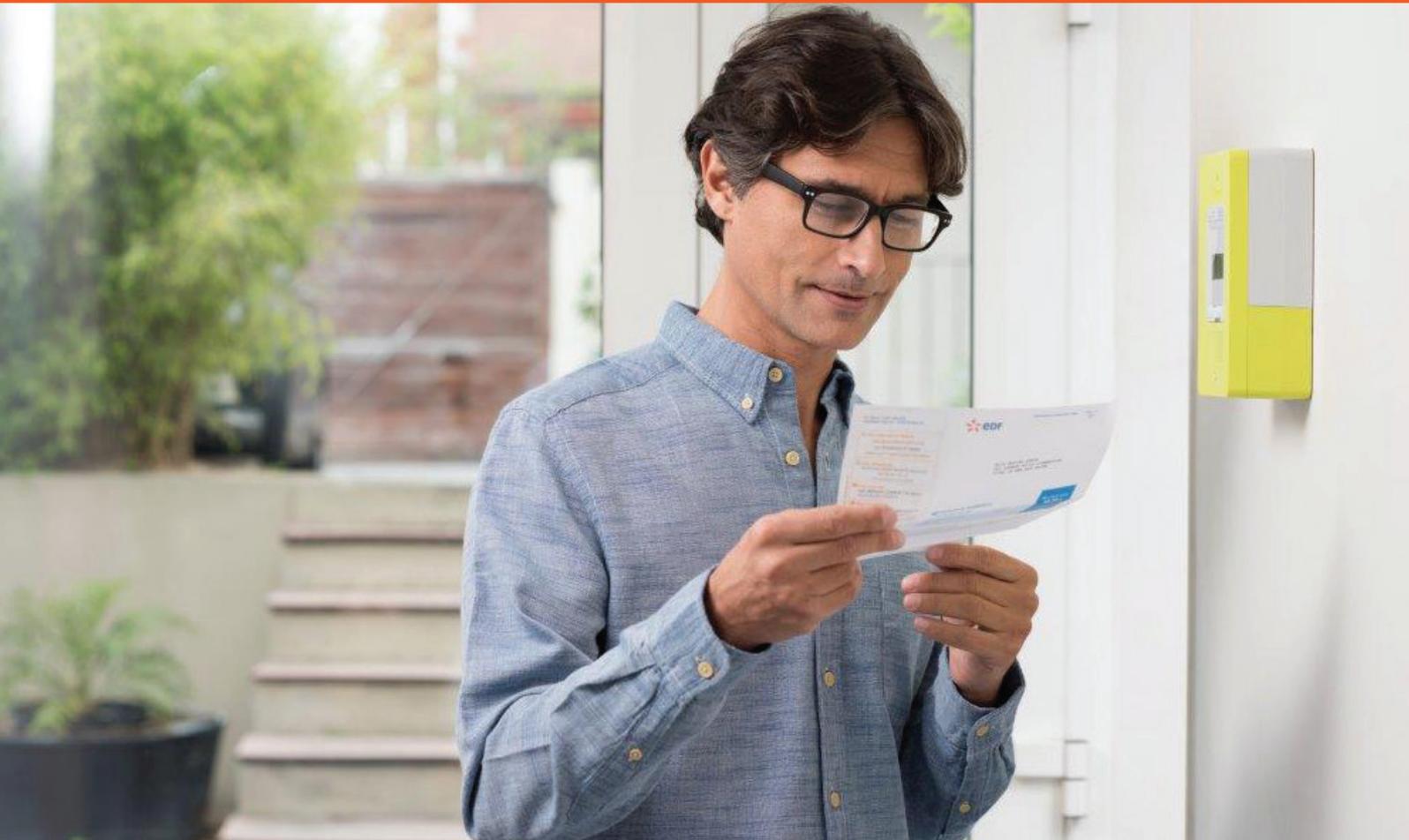
### Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>



### EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 668**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **03 45 81 36 68**



## 3. Glossaire

SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV	
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat

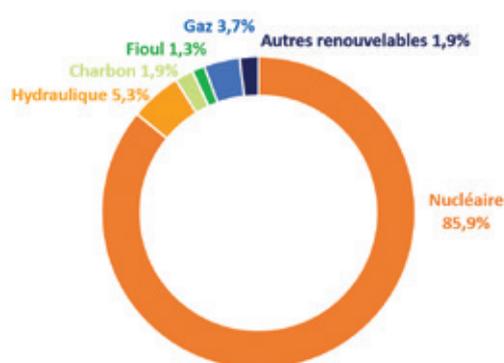
Le code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

### Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats (\*) sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.

En application de l'article R333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2017 se répartit comme présenté ci-contre.



(\*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 22,4%.

### Contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2017 a induit :

> L'émission de 40,66 grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>)

> La génération de déchets radioactifs :

- vie courte : 12,24 mg/kWh
- vie longue : 0,97 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des «cendres» de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.



**COMPTE-RENDU  
D'ACTIVITÉ 2018**  
FÉDÉRATION  
DÉPARTEMENTALE 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 : mai 2019  
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)





PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE